

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير  
شعبة: علوم التسيير  
تخصص: إدارة مالية



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبتين:

- بن مرزوق فايزة

- بوزيرة بشرى

تحت عنوان:

الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية

في البنوك الجزائرية

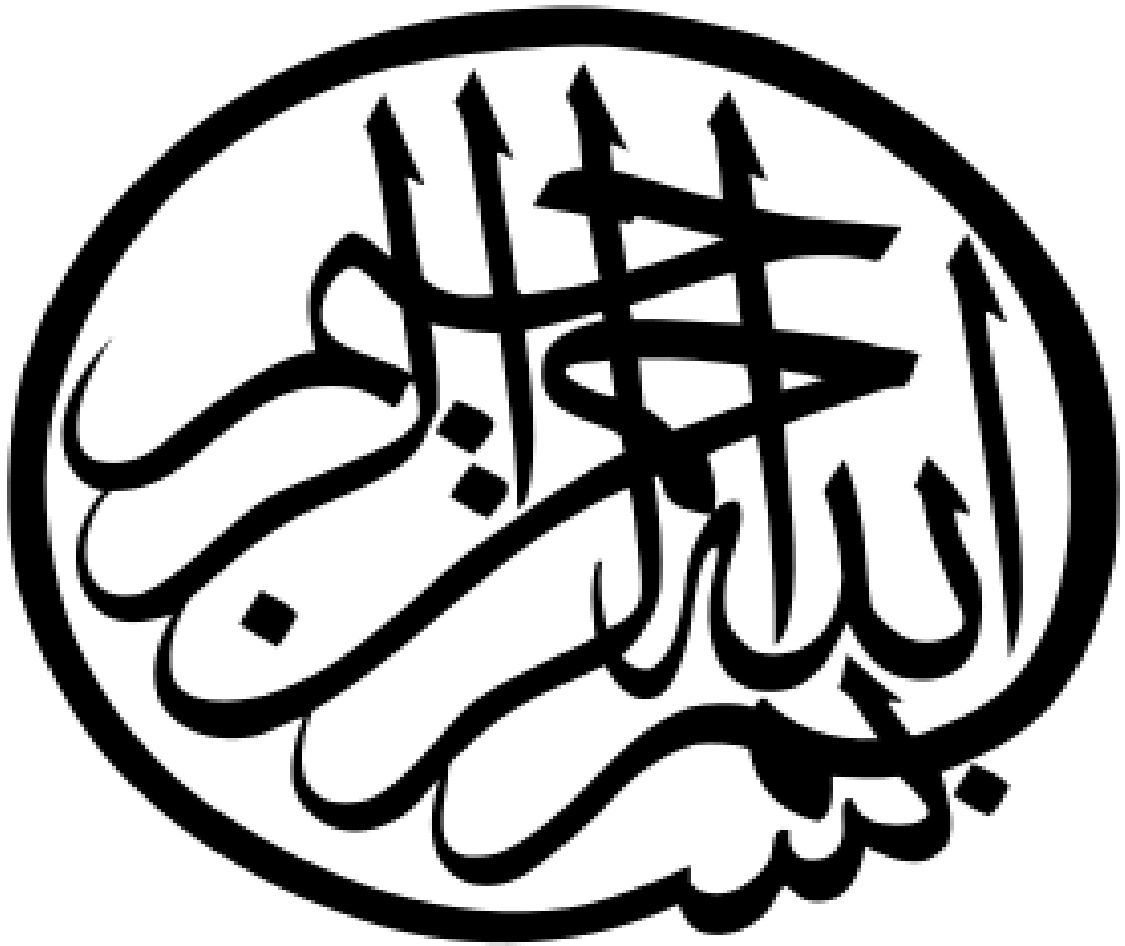
دراسة حالة بنك الجزائر الخرجي BEA

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

- أ. - عدة عابد أستاذ محاضر-أ- رئيسا  
أ. - بن صوشة ثامر أستاذ محاضر-أ- مشرفا ومقررا  
أ. - خوجة بوعبد الله أستاذ مساعد-ب- مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024





# إهداء

" ربه أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى  
والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك  
الصالحين "

صدق الله العظيم

( سورة النمل ، الآية 19 )

الى الغاليين الذين أفنيا من عمريهما السنين لنصل الى المستوى: الوالدين الكريمين  
فظهما الله، إلى زوجي الغالي، وأولادي على دعمهم الدائم والمستمر لي، الى من يتمنون  
الخير لي اخوتي وأخواتي كل باسمه، الى زملائي في العمل على دعمهم ومساندتهم لي.  
الى رفيقتي في اعداد المذكرة بوزيرة بشرى.

الى أساتذتي الكرام

الى كل من علمني حرفا

الى جرائرنا العالية

الى كل من يعرفه "بن مرزوق فايزة"

# اهداء

الحمد لله فالق الأنوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيد  
الأنام محمد صلى الله عليه وسلم

اهدي ثمرة هذا العمل الى من كلفه الله الصيبة والوقار الى من علمني  
العطاء دون انتظار الى من احمل اسمه بكل فخر ابي الغالي حفظه الله الى  
ملاكي في الحياة الى معنى الحب والحنان الى امي حبيبتي فرحتي نور  
حياتي حفظها الله

الى من ترعرعت معهم ونما تحنني بينهم اخوتي الاحباء الى رفيق دربي  
وسندي في الحياة زوجي الى نبض قلبي في الحياة زوجي العزيز  
الى نبض قلبي نور حياتي وقرّة عيني ابنتي الغالية "إنصافه"  
الى الأخوات اللواتي لم تلدهم امي الى من عرفت كيف اجدهم  
صديقاتي العزيزات

الى من افرحتني لقاءهم وأحزنني فراقهم أساتذتي الكرام  
الى من يكابرون الحصار والظلم والتهمير أبناء غزة وكل فلسطين

بوزيرة بشرى



# شكر وتقدير

الحمد لله الذي تتم بحمده الصالحات وتقضى بعونه الحاجيات القائل في محكم تنزيله: «وَإِذ تَأْذِنُ رِبِّكُمْ لِنُنْشِرَكُمْ لِأَزِيدَنَّكُمْ» (إبراهيم-07-)

فالحمد لله كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك على كل ما أنعمت

علينا من نعم، وكما أوطانا الرسول صلى الله عليه وسلم بالشكر فمن

لم يشكر الناس لم يشكر الله، واعترافا وتقديرا لفضل كل من ساهم في

إنجاز هذه الدراسة، بداية بفضيلة الأستاذ الدكتور "بن صوشة ثامر"،

لتفضله بالإشراف على هذه الدراسة، وعلى توجيهاته وجيده ووقته،

فأسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناته. وإلى كل من ساعدنا في إنجاز

هذه المذكرة من قريب أو بعيد من أساتذة وطلبة تخصص ادارة مالية،

موظفي البنك الذي قمنا

بزيارته، ولكل من منحونا علما وتعلما ليهبنا شكرا وتعظيما، فالشكر هو

بريد عرفان بين الإنسان وأخيه الإنسان.

## قائمة المحتويات

الإهداء.....	
.....	
الشكر والتقدير.....	
I.....	قائمة المحتويات
III.....	قائمة الجداول
IV.....	قائمة الاشكال
أ.....	مقدمة

### الفصل الاول الإطار النظري للخدمات المصرفية والابتكار المالي

10.....	المبحث الأول: عموميات حول الابتكار المالي
10.....	المطلب الأول: مفهوم الابتكار المالي وعوامل ظهوره
13.....	المطلب الثاني: أنواع الابتكار المالي وخصائصه
16.....	المطلب الثالث: محددات الابتكار المالي واثاره
21.....	المطلب الرابع: علاقة الابتكار المالي بالهندسة المالية
25.....	المبحث الثاني: مدخل للخدمات المصرفية
25.....	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وتطورها
30.....	المطلب الثاني: محددات ومستويات جودة الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها
37.....	المطلب الثالث: مظاهر الابتكار في البنوك
46.....	المطلب الرابع: تأثير الابتكار المالي على الخدمات المصرفية
49.....	خلاصة الفصل

### الفصل الثاني: تقييم اداء الابتكارات المالية في البنوك الجزائرية

#### دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA

50.....	تمهيد
51.....	المبحث الاول: تقديم البنك الجزائري BEA
51.....	المطلب الاول: التعريف ببنك الجزائر الخارجي BEA
52.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي: BEA
57.....	المطلب الثالث: وظائف بنك الجزائر الخارجي BEA:
58.....	المطلب الرابع: الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الجزائري
59.....	المبحث الثاني: المنتجات والابتكارات المالية لبنك الجزائر الخارجي
59.....	المطلب الاول: تطبيقات الخدمات المصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA

- المطلب الثاني: دراسة وتحليل جداول احصائية في مجال استخدام وسائل الدفع الالكتروني ببنك الجزائر الخارجي.....66
- المطلب الثالث: دور الابتكار المالي في بنك الجزائر الخارجي.....71
- المطلب الرابع: التحديات التي تواجه بنك الجزائر الخارجي في ظل الابتكار المالي المتجدد.....72
- 77.....خلاصة الفصل:
- 78.....خاتمة:
- 81.....قائمة المصادر والمراجع

قائمة الملاحق



## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	أنواع الابتكارات المالية	16
01-02	أنواع البطاقات البنكية الدولية	69
02-02	تطور المعاملات باستخدام البطاقات خلال سنتي 2021 و2022	74
03-02	وضعية البطاقات لسنتي 2022/2021	75
04-02	حجم المعاملات باستخدام البطاقات في وكالة تيارت خلال سنة 2023	78

## قائمة الاشكال

الفصحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	أنواع الابتكارات المالية	01-01
28	علاقة الهندسة المالية بالابتكار المالي	02-01
37	محددات جودة الخدمة المصرفية	03-01
61	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي BEA	01-02
65	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي BEA وكالة تيارت- فرع ابن باديس 069	02-02
60	بطاقة CIB الكلاسيكية	03-02
60	بطاقة CIB الذهبية	04-02
61	البطاقة البنكية الالكترونية	05-02
62	البطاقة البنكية الدولية	06-02
63	بطاقة ماستر كارد Mastercard	07-02
76	حجم التحويلات المعالجة من خلال النظام البياني (ATCI) 2022	08-02

## قائمة المختصرات

الكلمة المختصرة	التعريف باللغة الاجنبية	التعريف باللغة العربية
<b>CDS</b>	Credit Default Swaps	مبادلة مخاطر الائتمان السيادية
<b>CIB</b>	Carte Inter Bancaire	بطاقة الدفع الالكترونية
<b>OGA</b>	Application bancaire dans le téléphone	تطبيق خاص بالبنوك في الهاتف النقال
<b>TPE</b>	Terminal de Paiement Electronique	جهاز الدفع الالكتروني
<b>RIB</b>	Relevé d'Identité Bancaire	الهوية البنكية للزبون
<b>DAB</b>	Distributeur Automatique de billets	موزع الصراف الالي
<b>ATP</b>	Aide Territoriale aux Prêts	المساعدة الاقليمية للحصول على القروض
<b>GAB</b>	Guichet Automatique Bancaire	شباك الصراف الالي
<b>ETD</b>	Traduction d'Echange de Données automatisé	تبادل المعطيات الالية
<b>OTC</b>	Over the Counter Trading market	سوق التداول خارج البورصة
<b>ATM</b>	Autimated taller machine	الصراف الالي

مقدمة

## مقدمة:

تؤدي المصارف دورا محوريا في النسيج الاقتصادي الحديث، حيث تعد بمثابة شريان الحياة الذي يغذي مختلف القطاعات ويساهم في تحقيق التنمية المستدامة، فهي مؤسسات مالية مرخصة تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية للأفراد والشركات والحكومات. حيث تشمل وظائفها حفظ الأموال، تسهيل المدفوعات، جذب الاستثمارات، وتقديم الخدمات المصرفية الدولية. كما أنها تواجه تحديات كبيرة في الوقت الحالي أهمها المنافسة المتزايدة، التطورات التكنولوجية، والتقلبات الاقتصادية.

حيث يتوقع ان يشهد قطاع الخدمات المصرفية تغيرات جوهرية في المستقبل وتشمل الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا والابتكار المالي الذي يعد حجر الزاوية لبناء مستقبل مزدهر، فهو مفتاح التقدم والتطور في جميع المجالات، فأصبح هذا الأخير ضرورة حتمية للدول والمجتمعات والشعوب على حد سواء، وذلك لتعزيز مكانتها على خريطة العالم الاقتصادية وتقوية تنافسيتها.

يحفز الابتكار على ايجاد منتجات وخدمات جديدة لزيادة الانتاجية وتحسين جودة الخدمات. ويساعد على ايجاد حلول مبتكرة للتحديات التي تواجهها الحكومات والمؤسسات المالية، فيعتبر الابتكار ضرورة ملحة للنظام المصرفي حيث لا يمكن للمصارف ان تقدم نتائج ايجابية دون نظام بنكي يواكب التطورات الحديثة التي تقوم بابتكار تقنيات وأدوات جديدة، مثل وسائل الدفع الالكتروني والمشتقات المالية التي تهدف الى ادارة المخاطر التي تواجه البنوك وتسهل استخداماتها، بالإضافة الى تعزيز التواصل مع العملاء. فقد حلت وسائل وأنظمة الدفع الالكتروني محل وسائل الدفع التقليدية بشكل متزايد، وساهمت في سرعة وسهولة أكبر في المعاملات المالية وتعزيز الشمول المالي، ومكنت العملاء من ادارة حساباتهم واجراء معاملاتهم المالية من أي مكان وفي أي وقت، كما خفضت من تكاليف التشغيل وحسنت كفاءة العمليات المصرفية .

وعليه في ظل هذا التطور الحاصل تقوم البنوك الجزائرية بطرح وتقديم خدماتها الكترونيا رغبة منها في تحسين خدماتها باستخدام الابتكار المالي الذي يعمل على تسهيل تعامل البنوك مع الزبون دون عناء التنقل اليها، واستقطاب المستثمرين، فيعد الابتكار المالي ضروريا لتحسين أداء الخدمات المصرفية وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل ولزيادة ايرادات البنوك.

## الإشكالية:

من خلال ما سبق ذكره يمكن حصر الإشكالات الجوهرية لهذه الدراسة في السؤال التالي:  
كيف يساهم الابتكار المالي في تحسين الخدمة المصرفية في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة واحتياجات العملاء المتغيرة؟

ينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية كما يلي:

### الأسئلة الفرعية:

- ماهي العوامل التي تؤثر في جودة الخدمات المصرفية؟
- هل عرفت الإيرادات البنكية تحسنا بعد استخدام وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة؟
- ما طبيعة العلاقة بين الابتكار المالي والخدمة المصرفية في المدى الطويل؟

### فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة السابقة يمكن وضع جملة من الفرضيات تكون منطلقا للدراسة وهي كالتالي:

- العامل الوحيد المؤثر في جودة الخدمة المصرفية هو المنافسة.
- بعد استخدام وسائل الدفع الإلكتروني عرفت الإيرادات البنكية تحسنا ملحوظا.
- تكمن العلاقة بين الابتكار المالي والخدمة المصرفية في تأثير كل من المشتقات المالية ووسائل الدفع الإلكتروني على الخدمات المصرفية، مما يساهم في توفير خدمات متطورة للمتعاملين بسرعة قياسية وتكلفة أقل، وهذا ما يؤثر على إيرادات البنك بالارتفاع مقارنة بالوسائل التقليدية.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة باعتبار القطاع المصرفي النواة الأساسية للنظام المالي والاقتصادي ككل في التعرف على تأثير الابتكار المالي على تحسين الخدمات المصرفية، وأهم مظاهر الابتكار المالي المطبقة على مستوى البنوك، وضرورة ابتكار منتجات مالية جديدة في ظل التطورات التكنولوجية وما يمكن لهذه الابتكارات ان تحققه للمصارف من إيرادات.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف أهمها:

- تحديد مفهوم الابتكار في المجال المصرفي والتطرق الى بعض الابتكارات المالية في المصارف.



- تقييم مدى تطبيق الابتكارات في مجالات الخدمة المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية.
  - معرفة ما مدى تأثير الابتكار المالية على إيرادات البنوك.
  - تحليل واقع الابتكار المالي في البنوك الجزائرية .
- أسباب اختيار الدراسة:

ان أهم الاسباب التي دفعتنا الى اختيار الموضوع محل الدراسة هي:

\* أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بالبحث في مثل هذه الدراسات وميولنا لموضوع تطوير المجال المصرفي.
  - حداثة الموضوع مما يجعله أكثر أهمية في مجال التكنولوجيا المتجددة.
- \* أسباب موضوعية:

- استمرارية ظهور الابتكارات المتعلقة بالخدمات المصرفية.
- السعي الى تنمية معارفنا واكتساب الخبرة في المجال المصرفي.

صعوبات اختيار الدراسة:

لا يخلو انجاز أي بحث من مواجهة صعوبات أو مصادفة عقبات، واجهتنا من الصعوبات نذكر منها:

- صعوبة الوصول الى بعض المصادر والمراجع ذات الصلة بالموضوع داخل مكتبة الجامعة.
- شح في الاحصائيات المتعلقة بالابتكارات المالية خاصة على مستوى البنوك .
- حالة التحفظ من ادارة الوكالات البنكية.

المنهج المتبع:

اعتمدت الدراسة على منهجية متعددة الجوانب لتحقيق أهدافها فشملت ما يلي:

**المنهج الوصفي:** تم استخدامه في التعرف على ظاهرة الدراسة، وتفسير الظروف المحيطة بها بهدف الوصول الى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث.

كما تم استخدام بعض الأساليب مثل:

- **الأسلوب المسحي:** تم استخدام المقابلات لجمع البيانات من عينة من الموظفين في البنك .
- **الأسلوب التحليلي المقارن:** تم تحليل البيانات لمعرفة تأثير تطبيقات وأدوات الابتكار المالي في تحسين الخدمات المصرفية.

**المنهج الاستنباطي:** تم استعراض الكتب والمجلات والمراجع العربية لفهم المفاهيم النظرية المتعلقة بالابتكار المالي والخدمات المصرفية.

**المنهج الاستقرائي:** تم دراسة حالة محددة لتقييم فعالية تطبيقات الابتكار المالي في تحسين جودة أداء الخدمة المصرفية.

### حدود الدراسة:

واجهت الدراسة بعض الحدود، وشملت ما يلي:

-الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على بنك الجزائر الخارجي لولاية تيارت.

-الحدود الزمانية: شملت الدراسة فترة ما بين شهر مارس وشهر أفريل. حدد الجانب الزمني للموضوع وفق طبيعة الدراسة التطبيقية، فقد تمت دراسته في حدود شهر جانفي 2021 الى غاية شهر ديسمبر 2022، بالإضافة الى الاحصاء السنوي لوكالة تيارت فرع ابن باديس 069 لسنة 2023، أي التقرير السنوي لهذه الوكالة.

-الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تأثير ودور الابتكار المالي في تحسين الخدمة المصرفية.

### استنتاجات من الدراسات السابقة:

-دراسة لآسيا مرزوق، رونق بوخاتم، أثر الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية في البنوك التجارية، دراسة عينة من البنوك الأردنية، أطروحة لاستكمال شهادة ماستر قسم المالية والمحاسبة، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة.

تهدف هذه الدراسة الى ابراز تأثير المباشر للابتكار المالي على جودة الخدمات المصرفية وما يترتب عنه من ادارة للمخاطر.

أظهرت الدراسة أن تبني الابتكار المالي من قبل البنوك التجارية له تأثير ايجابي على كفاءتها وذلك من خلال تحسين قدرتها على توليد الأرباح وخفض التكاليف. كما بينت هذه الدراسة أن الابتكار المالي يكفل تحقيق سرعة الاداء البنكي، تخفيض التكاليف وزيادة جودة المنتجات المالية.

- دراسة لأمال بوسواك، بوريش هشام، واقع الابتكارات المالية في البنوك: البنوك العمومية الجزائرية، مجلة رؤى اقتصادية جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، ديسمبر 2017.

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الابتكارات المالية في البنوك الجزائرية، وبصفة خاصة في البنوك العمومية الجزائرية لما يميزها عن البنوك الخاصة.

اثبتت هذه الدراسة بأن البنوك العمومية الجزائرية تواكب عامل التكنولوجيا المطبق في البنوك العالمية من خلال مبتكر الصيرفة الالكترونية رغم افتقار القطاع المصرفي العمومي لعنصر التواصل مع العملاء، بالإضافة الى ضعف الأساليب التسويقية المعتمدة فيه. ضف الى ذلك تمسك المواطن الجزائري بدينه الاسلامي الذي يحرم التعاملات الربوية .

كما توصلت هذه الدراسة الى ضرورة معرفة العيوب التي تعاني منها مختلف الابتكارات المالية الموجهة للبنوك قبل الاقدام على تبنيها من قبل البنوك العمومية الجزائرية.

-دراسة لبن زرقة اكرام، صلعة سمية، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الابداع، المجلد13، العدد2023،01، ص 389-407، جامعة نور بشير، البيض.

تهدف هذه الدراسة الى التوجه نحو التطور الرقمي والاستثمار التكنولوجي الذي يعد من أهم دعائم القطاع المالي والمصرفي.

أظهرت هذه الدراسة أن التطور السريع في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية أدى الى خلق أدوات مبتكرة وأسرع، وخدمات مرنة وأرخص، وتقنيات أكثر كفاءة وأمنا للأفراد .

بالإضافة الى تعزيز الشمولية المالية من خلال اعتماد المنصات والبوابات والتطبيقات الالكترونية بفضل الواجهات والخوارزميات التي تعتمد عليها التكنولوجيا المالية في تنفيذ العمليات المالية والتي مكنت من وصول الخدمات المالية لقاعدة عريضة من العملاء، فالغاية من استخدام البنوك للحلول التكنولوجية هي رقمنة وتطوير نماذج مجال الأعمال التقليدية وتطبيق نماذج مبتكرة لتلبية الاحتياجات الفورية والمتزايدة للعملاء .

**الدراسات الاجنبية:**

" Mohammad Khurran Manzoor 2011, Sana Haider Sumra -"

نشرت الدراسة تحت عنوان **تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك، دراسة للبنوك الباكستانية** في مجلة الدراسة العامة والحكم، المجلد 01-العدد01،2011 حيث تهدف هذه الدراسة الى ابراز تأثير الخدمات المصرفية على ربحية المصارف مجموعة من البنوك الباكستانية حيث توصلت الى أن الخدمات المصرفية الالكترونية زادت من ربحية البنوك في فترة زمنية قصيرة وأنها تصرف مبالغ كبيرة على هذه الوسائل من أجل تدريب موظفيها .

- Bruno Tissot, Blaise Gadane, **measures of financial Inclusion – acentral bank perspective** ,Intervention at the regional statistics Conference of the international statistical Institue (ISI) in Bali "Indonesia, on 21–24 March 2017.

تهدف هذه الدراسة الى وضع تدابير تعزيز الشمول المالي التي تعتمد عليها البنوك المركزية وخاصة الاحصائيات الدقيقة التي تعتبر أداة مفيدة تستند عليها في ذلك، وتوصلت الى نتائج أساسية وهي انه لا يوجد تعريف موحد مقبول للشمول المالي، ولا بد من توحيد جهود مختلف الفاعلين ضمن رؤية موحدة شاملة، وبقيادة من البنوك المركزية. كما ينبغي تفعيل التعاون بين البنوك المركزية والهيئات الدولية المهمة بقضايا الشمول المالي من أجل تبادل الخبرات وتطبيق أفضل التدابير والبرامج عند تحديد قياس وتحليل الشمول المالي .

**استنتاج الدراسات السابقة:** من خلال تحليل الدراسات السابقة نلاحظ ما يلي:

تنوعت الدراسات في هذا المجال حيث أظهرت هذه الدراسات أن الابتكار المالي ضروري لتحسين الخدمة المصرفية وتوسيع نطاق الوصول الى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي الذي يعتبر احد الاهداف الائتمانية للدولة واستخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز تنافسية القطاع البنكي، وان الابتكارات المالية هي الوسائل التي تجذب الودائع وتطور أساليب ادارة المخاطر .

في حين أن دراستنا تطرقت الى دور الابتكار المالي في تحسين الخدمة المصرفية وتتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها اضافة معرفية تساهم في التعرف على مدى تأثير الابتكار المالي على تحسين الخدمة المصرفية وأهم المظاهر المطبقة على مستوى البنوك وتهدف الى تقييم مدى تطبيق الابتكارات في مجال الخدمة المصرفية وتحديد العوامل التي تعيق تبني هذه الابتكارات في البنوك.

**تقسيم الدراسة:**

من أجل دراسة الموضوع بطريقة منسجمة وللتأكد من الفرضيات المعروضة تم تقسيم الدراسة الى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي، فالجانب النظري تناول الاطار النظري للخدمات المصرفية والابتكار المالي الذي اشتمل على مبحثين تم من خلالهما التعرض الى عموميات حول الابتكار المالي ،ومدخل الى الخدمات المصرفية حيث تم التطرق فيهما الى مفهوم وأنواع الابتكار المالي ومحدداته وآثاره. أما المبحث الثاني فتضمن مفهوم الخدمات المصرفية ومحدداتها ومستوياتها، ثم تأثير الابتكار المالي على الخدمات المصرفية.

أما الفصل الثاني والذي كان تحت عنوان دور الابتكار في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA. فقد تم تقسيمه الى مبحثين شمل المبحث الاول تقديم بنك الجزائر الخارجي BEA الذي يحتوي على التعريف والهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي ووظائفه وأهم خدماته. أما المبحث الثاني فقد شمل المنتجات والابتكارات المالية لبنك الجزائر الخارجي ودور الابتكار المالي فيه، ثم التحديات التي تواجهه في ظل هذه الابتكارات، وأخيرا دراسة النتائج واختبار الفرضيات.

# الفصل الأول:

الإطار النظري للخدمات المصرفية

والابتكار المالي



## تمهيد:

تعمل معظم المؤسسات المالية على تطوير منتجاتها وخدماتها وعلى رأسها البنوك التي تعتبر تقديم خدمات ذات جودة عالية من بين أهدافها الاستراتيجية لجلب أكبر عدد من العملاء خاصة في ظل المنافسة الشديدة، ليس فقط بين البنوك بل وحتى على المؤسسات المالية غير المصرفية. فالبنك يعمل دائماً على إرضاء حاجيات العميل والتي تتميز بالتغيير والتطور المستمر، نظراً للعوامل المتعددة المؤثرة على سلوكه ونخص بالذكر التطور التكنولوجي.

وللوصول إلى هذه الأهداف عملت البنوك جاهدة على دعم الابتكار المالي الذي يعتبر ضرورة ملحة يضم التطور المستمر لخدماتها، أدت الى ظهور آليات وخدمات مصرفية جديدة لم يكن لها أثر من قبل.

## المبحث الأول: عموميات حول الابتكار المالي

يعتبر الابتكار المالي حتمية على جميع المؤسسات المالية حتى تضمن بقاءها واستمراريتها في ظل المنافسة الشديدة الداخلية والخارجية؛ وفي ظل ما يعرف بالعمولة المالية؛ وهذا نظرا لما له من اثار متعددة ومتنوعة تمس المؤسسات المالية؛ وإذا تطرقنا إلى الابتكار المالي فالتطرق إلى الهندسة المالية يعتبر حتمية لا بد من التعرّيج عليها؛ لأنهما وجهان لعملة واحدة.

## المطلب الأول: مفهوم الابتكار المالي وعوامل ظهوره

يعتبر الابتكار واحدا من أهم المؤثرات التي تزيد من كفاءة المنظمة وتساعد على تعزيز علاقة التفاعل بين المنظمة وبيئتها، ويرتبط الابتكار بالنشاط الإنساني ارتباطا وثيقا وفي حالة ما تعلق الأمر بالعمليات المالية فإن هذا يدعونا إلى مصطلح الابتكار المالي؛ الذي يطلق على الأدوات المالية الجديدة.

## أولاً: مفهوم الابتكار المالي

لا يمكن تحديد تعريف معين للابتكار المالي وذلك نظرا للتطور المستمر الذي يشهده هذا الأخير خاصة مع التطور التكنولوجي السريع في السنوات الأخيرة. لكن عرفه العديد من الاقتصاديين كما يلي:

**1- تعريف الابتكار:** إن كلمة ابتكار مشتقة من الكلمة اللاتينية اينوفاتوس (Innovatus) والتي تعني تغيير أو تبديل؛ وهناك ترجمتان مختلفتان لهذا المعنى:

- **تغيير:** وهي تعديل ما هو موجود فعلا.

- **تبديل:** وهي تعني اختراع وتقديم شيء للوجود سواءا كانت فكرة أو منتجا أو خدمة ويعرف الابتكار أيضا بأنه يمثل تطوير وتطبيق الأفكار الجديدة من خلال العاملين؛ كما أنه عملية عقلية ديناميكية تتطلب أن يكون التفكير الابتكاري أحد مداخلاتها لتطوير أفكار جديدة أو خلق استخدامات جديدة للمنتجات القائمة مع التأكيد على أن التجديد يجب أن يكون شيئا أفضل.

- **الابتكار:** هو تطوير وتطبيق أفكار جديدة لغلق استخدامات جديدة للمنتجات القائمة بشكل أفضل؛ أو التوصل إلى ما هو جديد لم يسبق له مثيل من قبل؛ تتماشى مع متطلبات وحاجيات المستهلك؛ وتضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق.<sup>1</sup>

**2- تعريف الابتكار المالي:** تعددت التعاريف للابتكار المالي، ويمكن ذكر ما يلي:

<sup>1</sup> - لكحل معمر، تأثير الابتكارات المالية على أداء الوسطاء الماليين في تنشيط سوق الأوراق المالية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت 2023/2022، ص 3-4.

- **تعريف اول:** الابتكار المالي هو عملية إيجاد ونشر الأدوات المالية الجديدة والتكنولوجيا الجديدة والمؤسسات والأسواق ويرى تيفانو (Tufano 2011) أن الابتكار المالي هو عملية خلق ونشر (تعميم) الأدوات المالية وكذا التقنيات والمؤسسات؛ العمليات والنماذج الاقتصادية الجديدة؛ بما فيها التطبيقات الجديدة لأفكار موجودة أصلا ولكن في سياق جديد<sup>1</sup>.

- **تعريف ثاني:** يعرف كل من بانوو كو (Bonwoo Koo) وتيكدونق (Teakdong) الابتكار المالي على أنه عمل إبداعي ينتج منه وسائل مالية؛ تكنولوجيات؛ مؤسسات وأسواق جديدة؛ والابتكار المالي وجد أساسا لتحقيق الاستقرار في النظام المالي عن طريق تحويل المخاطر إلى المستثمرين. عرف بيتر دروكر (Peater) Droker أن "الابتكار المالي هو وظيفة محدودة من مشاريع بأنها هي الوسائل التي تمكن صاحب المشروع من خلالها أن يبدع موارد جديدة تنتج ثروة أو يعطي للموارد المتاحة إمكانية وإضافة لخلق الثورة الاقتصادية"<sup>2</sup>. من خلال هذه التعاريف يمكننا الخروج بتعريف شامل للابتكار المالي المتمثل في:

الابتكار هو التصميم والتطوير والتنفيذ لأدوات واليات مالية مبتكرة والصياغة لحلول إبداعية لمشاكل التمويل؛ كما يمكن اعتباره عملية إنشاء أدوات مالية جديدة؛ بالإضافة إلى إنشاء تقنيات ومؤسسات وأسواق مالية جديدة. **ثانيا: عوامل ظهور الابتكار المالي**

يعبر الابتكار المالي على التغيرات التي حدثت في الوسائل المالية والتي وصفت على أنها ثورة في الاقتصاد المالي والذي تزامن مع طبع الأوراق النقدية كرد فعل على منع الحكومة البريطانية لصك العملات لمستعمرات شمال امريكا؛ كما تزامن مع التدفقات الجديدة للأدوات المالية؛ ومن هنا ظهر الابتكار المالي؛ ومن بين العوامل التي ساهمت في ظهور الابتكار المالي<sup>3</sup>:

- **التسنيذ:** هو تحويل العلاقة بين المتعاملين في الأسواق المالية إلى أدوات مالية قابلة للتداول وقد أدى انتشار عملية التسنيذ إلى التحويل جزئيا من الأعمال التقليدية للبنوك إلى الأسواق المالية المستحدثة.

- **التحرر من القيود:** ساهمت عمليات إزالة القيود في تحسين عائدات الاستثمار في الأصول المالية وأدت إلى السماح بتنوع أكبر في مجال المحافظ الاستثمارية وزيادة كفاءة إدارتها وإلى توزيع أفضل المخاطر بالإضافة إلى انخفاض تكاليف الاتصالات مما أدى إلى زيادة السيولة والمعاملات في الأسواق المالية .

<sup>1</sup> - عبد الكريم قندوز، الابتكار المالي ومقدمة الهندسة المالية، الطبعة الاولى، الناشر E-kutub LTd، شركة بريطانيا، الطبعة الاولى، أوت 2017، ص66.

<sup>2</sup> - فتيحة راشدي، أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة شهادة دكتوراه، جامعة حسية بن بوعلي، شلف 2018/2019، ص36.

<sup>3</sup> - لكحل معمر، مرجع سبق ذكره، ص10.

- زيادة حدة المنافسة: أدت التغيرات في البيئة التنظيمية والتكنولوجية إلى زيادة الضغوط التنافسية وزيادة حدتها في قطاع الخدمات المالية والمصرفية.

- نمو البنود خارج الميزانية: اتجهت البنوك بصورة متزايدة إلى التعامل في بعض المستحدثات المالية الجديدة كالمشتقات المالية، وهذه الأخيرة جاءت لتعويض ما فقدته البنوك من إيرادات مكتسبة من أعمالها التقليدية.

- زيادة المخاطر: أدت التغيرات الهيكلية التي شهدتها الأسواق المالية إلى زيادة المخاطر ما دفع البنوك والمؤسسات المالية إلى التوجه نحو ابتكار أدوات وأساليب للوقاية من هذه المخاطر والتخفيف من حدتها.

- التحول في الدور التقليدي للبنوك: أي التحول من الأعمال التقليدية داخل الميزانية إلى ممارسة الأعمال خارج الميزانية حيث نمى التعامل بالمشتقات المالية على حساب الودائع والقروض التقليدية.

- التوجه العالمي لصناعة الخدمات المصرفية: إن العوامل التي ساعدت على التوجه العالمي لصناعة الخدمات المصرفية الجديدة تقع ضمن ثلاث عوامل رئيسية كالتالي:

- اقتصاديات الحجم: كون البنوك الكبيرة قادرة على تشغيل وتقديم خدماتها بأقل تكلفة ممكنة؛ وبأفضل الشروط الملائمة للزبائن؛ الأمر الذي يتحقق معه سمعة البنك؛ وإمكانية الحصول على نتائج جيدة.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعمل على تنسيق الأعمال المصرفية التابعة للبنك خارج حدود الدولة الأم.

- المحادثات القانونية: والتي تم التغلب عليها من خلال اتفاقيات منظمة التجارة العالمية؛ وتحرير التجارة في الخدمات المالية؛ ووضع نظم ومواصفات قياسية لأداء وتشغيل الخدمات المصرفية عالمياً.

- بالإضافة إلى مجموعة من العوامل ساعدت على الابتكار المالي نلخصها فيما يلي:

#### أ- العوامل المباشرة: وتتمثل في:<sup>1</sup>

- ✓ انهيار اتفاقية بروتون ودوز؛ وهو الأمر الذي ترتب عليه حدوث تقلبات عنيفة في أسعار الصرف؛ فكانت سبباً لتطوير عقود الصرف الآجل والبحث عن آلية التحوط ضد مخاطر تقلبات أسعار الصرف.

- ✓ انهيارات أسواق الأوراق المالية العالمية المتتالية دفعت المستثمرين للبحث عن حماية أصولهم المالية من خلال أسواق المشتقات المالية.

<sup>1</sup>-لكحل معمر، مرجع سبق ذكره، ص11.

✓ المنافسة الشرسة فيما بين المؤسسات المالية والمصرفية في سياقها المحموم دفع هذه المؤسسات إلى

استنفار دوائر البحث والابتكار لخلق أدوات مالية جديدة لإدارة المخاطر وتقديم الحلول لمشاكل

التمويل والقفز فوق القيود التي تفرضها السياسات النقدية.

ب - **العوامل غير المباشرة:** وهي عوامل أخرى ساهمت في ظهور الابتكار المالي وتتمثل في الآتي:

✓ الحاجة أم الاختراع.

✓ تزايد الاحتياجات المختلفة للمستثمرين وطالبي التمويل.

✓ التشريعات مصدر الإلهام.

✓ محاولة الاستفادة من النظام المالي.

✓ زيادة المخاطر والحاجة إلى إدارتها.

**المطلب الثاني:** أنواع الابتكار المالي وخصائصه

هناك العديد من التصنيفات للابتكارات المالية ولعل أفضلها ما يلي:<sup>1</sup>

**أولاً: تصنيف بنك التسويات الدولية:** لقد وضع بنك التسويات الدولية في 1986 نظاماً لتصنيف الابتكارات المالية

يفصل بينها إلى:

**1- ابتكارات نقل المخاطر:** هي الابتكارات التي تقلل من المخاطر الكامنة في ورقة مالية معينة أو تمكن حاملها

من التحوط ضد خطر معين مثل عقود مبادلة التعثر على السداد CDS. هذا بالإضافة إلى ابتكارات تحويل

المخاطر التي تعتمد على استخدام أدوات تحويل مخاطر الائتمان للتعامل مع مخاطر القروض الناشئة.

**2- ابتكارات تعزيز السيولة:** هي الابتكارات التي تعزز السيولة لديها القدرة على زيادة سيولة الأوراق المالية

والأصول مثلاً: الأصول المورقة تجعل من الممكن بيع القروض في السوق الثانوية مما يوفر لمؤسسة الإقراض

القدرة على تغيير هيكل محفظتها.

**3- ابتكارات توليد الأسهم:** هي أدوات تمنح خصائص الأسهم للموجودات حيث أن طبيعة خدمة الديون فيها

محددة سلفاً، كما يتم تحديد معدل العائد على الأصل بناء على أداة الجهة المصدرة مثل مبادلات الديون بالأسهم.

**4- ابتكارات التأمين:** بعض الأوراق المالية تعمل على تأمين المخاطر مقابل دفع قسط التأمين مثل عقود التأمين،

حيث يدفع المشتري للبائع جزء من أقساط التأمين مقابل أن يتعهد البائع بتعويض المشتري في CDS البائع

بتعويض المشتري في حالة حدوث خلل ما.

<sup>1</sup> - لكحل معمر، مرجع سبق ذكره، ص7.

5- ابتكارات إدارة الأصول والخصوم: وذلك من خلال تقديم إدارة المخاطر وتوسيع فرص الإقراض أو تغيير هيكل الخطر في الميزانية العمومية للبنك.

6- ابتكارات التمويلية للمؤسسات المالية: مثل الرهون العقارية.

7- ابتكارات توليد الائتمان: مثل توريق البنك لبعض قروضه.<sup>1</sup>

ثانياً: تصنيف شريدر وهيدويوس 1995 (Schrider and Heidhues)

لقد صنف شريدر وهيدويوس (Schrider and Heidhues) الابتكار المالي إلى ثلاثة أنواع كما يلي<sup>2</sup>:

1- الابتكارات المؤسسية (ابتكار النظام المالي): يؤثر هذا النوع من الابتكارات في القطاع المالي ككل؛ ومن ذلك في هيكل المؤسسة؛ وتسعى إلى إيجاد أنواع جديدة من مؤسسات الوساطة المالية أو تغييرات في الإطار الإشرافي والقانوني.

2- الابتكارات العملية: ويشمل هذا النوع من الابتكارات إدراج عمليات تجارية جديدة تؤدي إلى المزيد من الكفاءة وتوضع في السوق؛ ومن أمثلتها استخدام برامج الحاسب في المعاملات المالية وقواعد البيانات العملاء وغيرها.

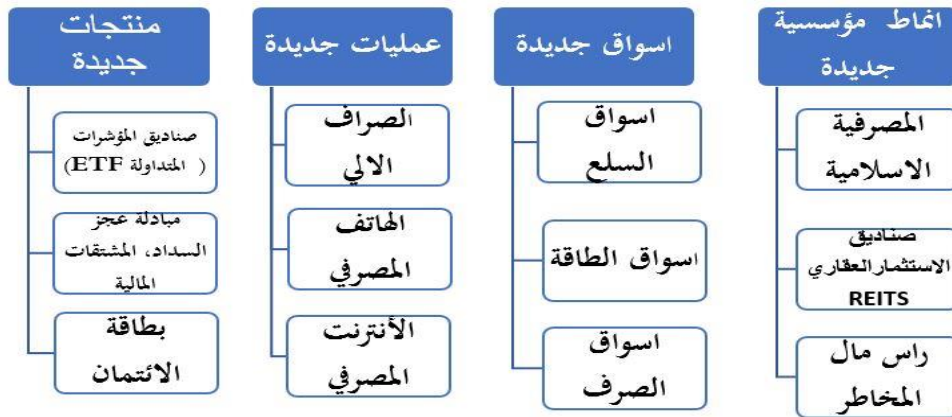
3- الابتكارات في المنتجات المالية: ويتضمن هذا النوع من الابتكارات إدراج أدوات مالية جديدة قد تكون أدوات تؤدي إلى استقطاب المزيد من أموال المؤسسة؛ أو تساعد على حسن توزيع الموارد المالية أو منتج تأميني أو إيجاري أو غير ذلك وعادة ما يتم إدراج الابتكارات المالية في المنتجات لغرض التجاوب مع التغييرات في الطلب في السوق أو لتحسين الكفاءة.

<sup>1</sup> - فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، ص 42.

<sup>2</sup> - عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 68-69.



الشكل رقم (01-01): أنواع الابتكارات المالية



المصدر: عبد الكريم قندوز، الابتكار المالي، مقدمة في الهندسة المالية، الطبعة الأولى، E.Kutub لندن 2017، ص69.

ثالثاً: تصنيف Perez لعام 2002: وهو موضح من خلال الجدول التالي:

الجدول (01-01): أنواع الابتكارات المالية

نوع الابتكار المالي	الأمثلة
أدوات ابتكارية لمساعدة الأنشطة الحقيقية	قروض البنوك؛ رأسمال الاستثماري، شركات المساهمة
أدوات لمساعدة الشركات على النمو والتوسع	السندات
تحديد الخدمات المالية	التحويلات البرقية؛ تخص الحسابات الشخصية؛ أجهزة الصراف الآلي؛ الخدمات المصرفية الإلكترونية.
أدوات هادفة للربح ونشر الإشهار والمخاطر	صناديق الاستثمار؛ السندات والاككتابات لمشتقات وصناديق الاستحواد.
أدوات لإعادة تمويل الالتزامات أو تعبئة الاتصال	المبادلات؛ العقود الآجلة؛ عمليات الدمج وعمليات الاستحواد.
ابتكارات مشكوك فيها	مراجعة العملات الأجنبية؛ الصفقات خارج الميزانية.

المصدر: لكحل معمر، مرجع سبق ذكره، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت 2022/2023، ص8.

رابعاً: خصائص الابتكار المالي: يتسم الابتكار بمجموعة من الخصائص يمكن ذكر بعضها كالتالي:

- التمايز: بمعنى الإتيان بما هو مختلف عن المنافسين.
- الجديد: أي الإتيان بالجديد كلياً أو جزئياً.
- القدرة على اكتشاف الفرص: وهو نمط من أنماط الابتكار الذي يستند على قراءة جديدة للحاجات والتوقعات، ورؤيا خلاقة لاكتشافات قدرة المنتج الجديد في خلق طلب فعال؛ ولاكتشاف السوق الجديد الذي هو غير معروف لحد الان.
- المتحرك الأول في السوق: وفي هذا تمييز لصاحب الابتكار أن يكون الأول في التوصل إلى الفكرة والمنتج والسوق عن الآخرين؛ وحتى في حالة صاحب التحسين يكون الأول بما أدخل على المنتج من تعديلات.

و حتى يكون الابتكار ناجحاً ينبغي مراعات بعض المتطلبات والمتمثلة فيما يلي:<sup>1</sup>

- ✓ قناعة الإدارة العليا للمؤسسة.
- ✓ تهيئة البيئة التنظيمية.
- ✓ التنسيق والتكامل بين الإدارات المهمة بالأنشطة الابتكارية.

#### المطلب الثالث: محددات الابتكار المالي واثاره

للابتكار المالي عدة محددات واثار مختلفة تظهر كل منهما فيما يلي:

#### أولاً: محددات الابتكار المالي

عدد قليل من المؤلفين الذين ركزوا على محددات الابتكار المالي في أبحاثهم؛ ومع ذلك يمكننا الإشارة إلى هذه العوامل المحددة ومنها:<sup>2</sup>

- 1- قدرة السوق: هذه الحجة نادى بها شامبيتر (Schumpeter) والذي طالب بوجود سوق فعال والذي سمح للمنظمات من تحقيق عائد كاف من خلال الابتكار وهذا للأسباب التالية:
  - المصلحة العامة الكامنة / مشكلة التطفل المتعلقة بالأفكار الجديدة.
  - مشاكل الحصول على التمويل للاستثمار الكبير وغير المؤكد في البحث والتطوير وهو مطلوب من أجل استثمار ناجح.

2- حجم المؤسسة: هذا العامل عرف من قبل شامبيتر (Schumpeter) بأن حجم المؤسسة الكبير يسمح للمؤسسة بتسويق أكبر للمنتجات المبتكرة والذي يسمح باسترجاع فوائد من خلال الاستثمار في الابتكارات؛ وبالمقابل فإن

<sup>1</sup>- لكحل معمر، مرجع سبق ذكره، ص 9.

<sup>2</sup>- تبيرة نصر الدين؛ قرواش شرقي؛ أثر الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية - دراسة قياسية لبنك الأردن؛ مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي في علوم التسيير - تخصص إدارة مالية جامعة محمد الصديق بن يحيى جيغل 2020/2019 ص 14-15.

الحجم الكبير أساسي للسماح للمؤسسة بالاستقلال وقيام شبكة توزيع كبيرة والتي هي أساسية لإنتاج الابتكارات المالية؛ وأخيرا زيادة حجم يسمح باستيعاب مجموعة واسعة من الأنشطة والمنتجات والتي قد تسمح للمنظمة بالحصول على فوائد مرضية غير متوقعة من البحث والتطوير .

**3- التطور التكنولوجي:** على العقود القليلة الماضية كانت هناك تحسينات تكنولوجية هائلة مست رقائق الكمبيوتر وأجهزة البرمجيات كل هذا يبدو مؤثرا في الابتكار المالي؛ تطوير التكنولوجيا الجديدة يمكن أن يحفز الابتكار المالي من خلال خفض تكلفة تقديم الخدمات المالية الجديدة وهذا باستخدام أجهزة الكمبيوتر السلكية واللاسلكية؛ وقد سمح التطور التكنولوجي للقطاع المالي بإدخال نظم جديدة للاتصال والنقل السريع لتدفق المعلومات.

**4- التغيرات في البيئة التنظيمية:** العلاقة بين الابتكارات والتنظيم هي من أكثر المواضيع التي نوقشت ومن الواقع أن كل واحد يتفاعل مع الآخر؛ ولكن هذه الآثار غير واضحة والتي قد تنتج فعلا.

تعتبر الخدمات المالية في أي نظام مصرفي أحد أحجار الزاوية في النظام المالي وهي الطاقة الحيوية التي تغذي أسواق رأس المال؛ وهي تعمل على تنشيط الأسواق المالية وسوق القروض؛ بل إلى جذب مستثمرين جدد، إلا أن هذه الخدمات والابتكارات المالية تصطدم في كثير من المناسبات بالقيود القانونية التي تفرضها البنوك المركزية، وكذلك نظام الرقابة المعمول بيه من قبل السلطات والمنظمات الدولية.

**5- التغيرات الملحوظة في أوضاع السوق المالية:** يتحكم السوق بشكل جذري وهذا أساس أن المؤسسات تقدم منتجات جديدة منافسة من حيث السع والجودة وهما عنصران مهمان في الميزة التنافسية في المصارف.

إن الهيكل القائم في الصناعة المصرفية ودرجة تركيز المنافسة في القطاع المصرفي والربحية ومدى تطور أنواع مختلفة من الأدوات المالية المتاحة واختيار محفظة وقوى السوق والقوانين كلها عوامل تؤثر على الابتكارات المالية وأثرت على البيئة المالية الدولية والمحلية ؛ أضف إلى ذلك ضعف التنبؤ بالتضخم وأسعار الفائدة، وأسعار الصرف وارتفاع العجز وأثاره على سعر الفائدة والأسواق المالية وخاصة أسعار الصرف العائمة، لقد ساعدت العديد من الابتكارات المالية على توفير حماية ضد التغيرات في المحيط المالي وخاصة منها أسعار الفائدة على صعيد الشركات عامل اخر يؤثر على الابتكارات المالية وهو الطلب على الخدمات المالية والقدرة على استخدام المنتجات المبتكرة، كما أن للكفاءة المهنية والمالية وإدارة وتخصص في تقديم المنتجات الجديدة تأثير على هذه الابتكارات.

إن الابتكارات المالية يمكن أن تدعم سوق العمليات المصرفية إذا وفرت تخفيض في تكلفة رأس مال والخدمات المالية، وبالمقابل دون الزيادة في الخطر المصرفي ؛ ويمكن قياس ذلك من خلال عامل خفض الأسعار وانخفاض تكلفة الاموال والخفض من الخطر وسهولة الوصول إلى رؤوس الأموال وتوفير السيولة؛

وتسمح الابتكارات المالية بدوران الأموال بكفاءة وتحكم في المخاطر ؛ كما يجب على الابتكارات المالية تحسين إدارة المخاطر المالية والائتمانية وتوزيع المخاطر الائتمانية وتحسين نسب السيولة والتنوع في المحفظة بشكل أمثل.

## 6- المنتجات:

يمكن تصنيفها إلى عدة أصناف نذكر منها:

- **ماكينة الصراف الآلي:** هي الأجهزة التي تسمح للعميل المصرفي بالحصول على الأموال من حسابه عن طريق آلة صرف نقدي؛ ويتم خصم حساب العميل تلقائياً بنفس المبلغ؛ تتم هذه الوظيفة في مباني المصرف أو الأماكن المخصصة التي تنشؤها المصارف؛ يوفر ذلك الوقت الذي يستغرقه العميل في تقديم الخدمة؛ كما أنه يستخدم الوقت الذي تم حفظه في أنشطة إنتاجية أخرى؛ توجد ماكينات الصراف الآلي في مراكز التسوق؛ المتاجر؛ محطات الوقود؛ مخازن التفريغ الكبيرة؛ المطاعم؛ الفنادق ..... إلخ؛ وقد زعم أن أجهزة الصراف الآلي فعالة من حيث التكلفة ويمكن أن تؤدي إلى زيادة الإنتاجية .

- **الخدمات المصرفية المتنقلة:** ويشير ذلك إلى توفير الخدمة المصرفية من خلال الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية؛ وهي عملية دفع حيث يلعب الهاتف المحمول دوراً رئيسياً في بدء الحركة وتفويضها واستهلاكها بدلاً من الدفع نقداً ؛ أو شبكات أو بطاقات ائتمان؛ يستخدم أحد العملاء هاتفه المحمول لدفع تكاليف مجموعة واسعة من الخدمات والحصول على مدفوعات أيضاً ؛ وتشمل فوائد العمل المصرفي المتنقل ما يلي:

- كونها أرخص وسيلة للحصول على الخدمات المالية بتكاليف معاملات أقل؛ أكثر سهولة للوصول إليها للأقل تعلمًا؛ الفقراء والأقل امتيازًا؛ الذي نقد يشعرون بالترهيب في فروع المصارف التقليدية.

7- **الخدمات المصرفية الإلكترونية/الأنترنت(المصارف الإلكترونية):** هو استخدام شبكات الأنترنت والاتصالات لإيصال مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات القيمة إلى عملاء المصارف سواء في المنزل أو في مكاتبهم أو عبر الأنترنت؛ هذه الخدمة تقدم خدمات مصرفية تقليدية عبر الأنترنت في الوقت الحقيقي.

**ثانياً: آثار الابتكار المالي:** يؤثر الابتكار المالي على التطور الاقتصادي بصفة عامة ناهيك عن سوق العقارات الذي يظهر آثار بالغة للابتكار المالي وعلى ربحية المؤسسات المالية ؛ وخاصة على البنوك التي تستعرض لها

من خلال العناصر التالية الذكر:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، ص44.

## 1- أثر الابتكار المالي على ربح المؤسسات المالية:

عادة يستخدم العملاء القروض لأهداف متنوعة، حيث تعتمد القروض على السيولة المقيدة بمدخلات محدودة، وفي هذه الحالة فإن قروض العملاء ترفع الطلب دون أن يقابلها ارتفاع في الأجور، أما المؤسسات المالية فتقوم بي الابتكار المالي لإيجاد مدخلات جديدة، ولجلب المقترضين للطلب أكثر على القروض بهدف رفع الأرباح، فالابتكار المالي يتضمن إيجاد طرق جديدة لتسييل الأصول غير السائلة؛ فبطاقة الائتمان مثلا تسييل المدخلات المستقبلية .

يرى هيمان مينسكي (Hyman Minsky) في هذا الشأن أن أثر الابتكار المالي على المؤسسات يطبق من قبل العملاء وأن عائدات رأسمال شرط مهم للابتكار المالي، وبالنسبة للمؤسسات والعملاء فإن الابتكارات المالية ترفع الديون وقوة السوق المالي الناتجة عن نجاح الابتكار المالي، أما السيولة فتتضمن تبادل الأصول، فالعملاء يتعهدون بالدفع للمقرضين في المستقبل بتبادل القوى الشرائية في الحاضر، فيحقق المقرضين بذلك الربح في حالة ارتفاع قيمة المدفوعات المالية عن القوة الشرائية، فمن الناحية النقدية العملاء يتعرضون للخسارة في هذه الحالة وهذا راجع إلى سببين الأول أن العملاء يشترون السلع ليس للربح بل بهدف الاستهلاك، والسبب الثاني هو أن قيمة سلع الاستهلاك تنخفض بسرعة.

أكد تقرير أصدره بنك ستاندرد تشار ترد أن تنفيذ الإجراءات القانونية الاستراتيجية التي تعزز الشمول المالي من خلال التحويل الرقمي؛ في زيادة الربحية وتعزيز الأداء المالي للبنوك بشكل مباشر؛ حيث تشير تقديرات إلى أن تمكين الشركات والأفراد البالغين ممن لا يمتلكون حسابات مصرفية من الانضمام إلى القطاع المصرفي الرسمي سيولد إيرادات جديدة للبنوك تقدر بنحو 380 مليار دولار؛ وأشار التقرير إلى أن التطورات في مجال التكنولوجيا المالية يتيح للبنوك إمكانية المحافظة على قاعدة العملاء الماليين واستهداف شريحة أكبر من الجمهور، وتحديدًا أولئك الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية.<sup>1</sup>

2- أثر الابتكار المالي على سوق العقارات: ويتمثل في:<sup>2</sup>

✓ زيادة تحرير التجارة ووصول هامش الجدارة الائتمانية للمقرضين يخفض القروض وحاجة المشتريين إلى إنقاص الانخفاض الكبير للمدفوعات.

✓ انخفاض تكاليف الصفقات والبحث لإخراج وإعادة التمويل.

2- بوساطة ريان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2021/2020، ص ص 39-40.

<sup>2</sup> - فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، ص 45.

- ✓ ترشيد الائتمان؛ تخفيف القيود؛ زيادة المعروض من الائتمان من أجل رفع معدل الاستهلاك وأسعار العقارات في آن واحد؛ ومن ثم فإن التحرير والابتكار المالي يساعد على خفض معدل الادخار.
- ✓ يمكن أن يؤدي الابتكار المالي إلى مدونة أكبر في القروض العقارية؛ مما ييسر الاستهلاك خلال أوقات عندما يتوقع أن ينمو الدخل، حيث يمكن للأسر أن تقترض للحفاظ على الاستهلاك عندما يكون الدخل معرض للصدمات وبالتالي زيادة سيولة ثروة الإسكان نسبة إلى الأصول المالية .
- ✓ تخفيض تكاليف التأخير والحركة لإعادة التمويل، فأثر الابتكار على زيادة التنافسية أدى إلى انخفاض كبير في تكاليف معاملات إعادة التمويل وكنتيجة لذلك زيادة احتمال إعادة تمويل الأسر لقروضها بمعدلات ثابتة، وهذا عندما تنخفض معدلات الفائدة؛ وعندما يرغبون في سحب الأسهم.
- ✓ يؤثر الابتكار المالي على شروط الرهون العقارية لجعلها أكثر مرونة.
- ✓ زيادة فرص الحصول على الرهون العقارية الثانوية؛ وهذه من خلال زيادة إمكانية الوصول إلى انخفاض نسبة النسبية المفروضة على الرهون والرهن العقارية الثانوية.
- ✓ يمكن الابتكار المالي كبار السن من تحويل أسهم المنازل إلى دخل دون الحاجة للانتقال إلى خارج البلد أثناء التقاعد؛ هذه الحصص تعزز وتكمل إ ذخار المعاشات التقاعدية.

### 3- أثر الابتكار المالي على التطور الاقتصادي:

- يعتبر الابتكار قوة دافعة أساسية للنمو الاقتصادي؛ ف نجد الدول التي تعطي أهمية لموضوع الابتكار في مصارف الدول المتقدمة؛ ويمكن تأثير الابتكار فيما يلي:<sup>1</sup>
- ✓ يساعد على خلق وتعزيز القدرة التنافسية؛ فالشركات أو الدول الأكثر ابتكارا قادرة على خلق منافذ لأسواق جديدة وفرص عمل إضافية؛ وتحقيق ربح ومبيعات أعلى.
- ✓ إدخال أساليب وطرق جديدة في العملية الإنتاجية.
- ✓ تخفيض التكاليف بصفة عامة؛ والتكلفة الوحيدة بصفة خاصة؛ وذلك لإقرار المؤسسة ميزة المنتجات الجديدة؛ ونظرا للحقوق التي توفرها لها براءات الاختراع من احتكار الابتكار الذي بحوزتها لفترة من الزمن؛ فذلك يمنحها سلطة احتكارية تمكنها من تقديم أسعار تتحكم فيها؛ ونظرا لتمتعها بمزايا التكلفة المنخفضة؛ ومن ثم تحقيق أرباح أعلى من منافسيها.
- ✓ يؤدي إلى زيادة الدخل الفردي بفعل زيادة الإنتاجية وتحريك التطور الاقتصادي.

<sup>1</sup> - إيمان بية، سارة وداك، الابتكار والنمو الاقتصادي في الدول العربية (2007/2016)، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2018/2017، ص ص 11-12.

✓ خلق أسواق جديدة إذ التنمية لم تعد محصورة بعملية توسع أو استبدال مواقع السوق في الاقتصاديات المتقدمة؛ ويعود الفضل إلى إدخال تكنولوجيا حديثة تعمل على خلق النشاطات التي تتسم بكفاءات أعلى من المنتجات الخاضعة للتسويق.

✓ له القدرة على تنمية الإنتاج القومي وجعل معدل نمو الإنتاج يتجاوز معدل استخدام الموارد.

4- أثر الابتكار المالي على عمل البنوك: تعتمد البنوك على الابتكارات المالية للوصول لمستوى عالي من الكفاءة المصرفية سيتم التطرق إلى العلاقة بين الابتكار المالي والكفاءة المصرفية كما يلي:<sup>1</sup>

✓ يعتبر ادخال تحسينات على المنتجات المالية القائمة إعادة تصميم جزئية لنظم وأساليب العمل البنكي لتحقيق نتائج أعلى لمقاييس الأداء.

✓ يعتبر وسيلة إدارة منهجية تقوم على إعادة بناء التنظيمي من جذوره وتعتمد على إعادة هيكلة وتصميم العمليات الإدارية بهدف تحقيق تطوير جوهري.

✓ يساعد الابتكار المالي على رؤية العمليات المصرفية بكاملها ابتداء من استلام طلب العميل إلى أن يتم إنجاز الخدمة المطلوبة.

✓ إلى تبسيط إجراءات العمل البنكي ساهمت في التخلص من الخطوات الغير ضرورية في العمل والتي لا تنقص من قيمة الإنجاز النهائي.

✓ تبني البنوك التجارية للابتكارات المالية برفع من ربحيتها ويوفر عامل السرعة والسهولة في التعرف على خدمات البنوك المنافسة.

✓ تعمل البنوك التجارية على رفع كفاءتها المصرفية وذلك بالاعتماد على الابتكارات المالية من خلال مواءمة التغييرات الحاصلة وتحسين الخدمات المقدمة بما يتوافق مع غيات العملاء؛ فإنه من المهم أن تتبنى بحكمة الابتكارات المالية لما لها من آثار إيجابية على كفاءة البنوك.

#### المطلب الرابع: علاقة الابتكار المالي بالهندسة المالية

تعتبر الهندسة المالية من أهم مجالات الابتكارات المالية، والتي تشمل مجموعة واسعة ومتعددة من الأدوات المالية المتداولة للتدخل في الأسواق المالية.

<sup>1</sup> - آسيا مرزوق، رونق بوخاتم، أثر الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية للبنوك التجارية، مذكرة نيل شهادة ماجستير أكاديمي جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة 2022/2023، ص ص 19، 20.



## أولاً: مفهوم الهندسة المالية:

يمكن إعطاء عدة تعريفات للهندسة المالية، مع التطرق إلى نشأتها وأهميتها، بالإضافة إلى أهدافها مجالاتها من خلال ما يلي:

## 1- تعريف الهندسة المالية:

- **تعريف أول:** تعرف الهندسة المالية من وجهة نظر منشآت الأعمال على أنها: التصميم والتطوير والتنفيذ لأدوات وآليات مالية مبتكرة، والصياغة لحلول ابداعية للتمويل، وبذلك فهي تتضمن ثلاث أنواع من الأنشطة هي التصميم والتطوير والابتكار.<sup>1</sup>

- **تعريف ثاني:** من وجهة نظر الإدارة المالية: هي العملية الكمية التحليلية المصممة لتحسين العمليات للمؤسسة وذلك من خلال استخدام النماذج الكمية والبرامج التقنية حيث تشمل مجموعة النشاطات التالية:

✓ تعظيم قيمة المؤسسة وإدارة محفظة الأوراق المالية.

✓ الأخذ بعين الاعتبار المخاطر التنظيمية والسياسية.

✓ تنظيم صفقات المبيعات بشكل يراعي مصالح كل من الزبون والشركة.

✓ تنظيم صفقات الشراء بشكل يراعي مصالح كل من الزبون والشركة.

- **تعريف ثالث:** من وجهة نظر الأسواق المالية: هي عملية وصف وتحليل البيانات المحصلة من السوق المالية بطريقة علمية حيث تأخذ عادة شكل الخوارزميات أو النماذج وتستخدم خاصة في المعاملات وتسعير الخيارات والأسهم المستقبلية؛ كما يعود استخدام الهندسة المالية على المهندسين الماليين بفهم أفضل للسوق المالية؛ حيث أن دقة المعلومات وسرعتها أساسية في اتخاذ القرارات.<sup>2</sup>

2- نشأة الهندسة المالية: من أهم الظروف والعوامل التي أدت لظهور الهندسة المالية:<sup>3</sup>

✓ انهيار نظام بروتون وودز الذي تسبب في حدوث تقلبات عنيفة لأسعار الصرف مما أدى لظهور عقود الصرف الآجلة للتحوط من تقلبات أسعار الصرف.

✓ زيادة حدة التضخم في بداية الثمانينات.

✓ حاول المستثمرون حماية أصولهم المالية بعقود المشتقات وذلك بعد انهيار الأسواق العالمية.

<sup>1</sup>-بوعزة عبد القادر ؛ مسعودي محمد؛ قراءة في ماهية الابتكار المالي والهندسة المالية، مقال منشور في المجلة ASJP، ص ص4-5.

<sup>2</sup>- مجدوب خيرة، محاضرات في مقياس الهندسة المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ؛ جامعة ابن خلدون، تيارت، مطبوعة موجهة 2020/2019، ص ص 10-11 .

<sup>3</sup> - سلامة محمد؛ عبد المعطي، الهندسة المالية ودورها في تقليل مخاطر الاستثمار، مجلة Journalacadémie، 2023، ص ص 04.



✓ المنافسة الشرسة بين المؤسسات المالية والمصرفية مما دفعها للبحث عن أدوات مالية مبتكرة لإدارة المخاطر محل المشكلة.

✓ ظهور الحاجة لوسائل التمويل المختلفة حيث أصبح من التطور تلبية الوسائل المالية بصورتها التقليدية (رغبات المستثمرين).

### 3 - أهمية الهندسة المالية و أهدافها:

تكتسي الهندسة المالية أهمية بالغة للمستثمرين، كما ان لها اهدافا عديدة وذلك كونها تعمل على:

#### 3-1 - أهمية الهندسة المالية :

✓ ابداع طرق جديدة لفهم قياس وإدارة المخاطر المالية؛ إذ تسمح هذه الطرق بعزل أو فرز المخاطر المعقدة التي تتجمع سوية في الأدوات المالية التقليدية بحيث يمكن إدارة كل خطر فيها بشكل مستقل بكفاءة أعلى.

✓ دعم الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية للعملاء بما يخدم أغراضهم في بناء محافظ أكثر تنوعا، الأمر الذي من شأنه زيادة قاعدة عملاء هذه المؤسسات.

✓ تعزيز فرص الإيرادات والأرباح الناجمة عن تنوع محافظ المؤسسات المالية من الأدوات المشتقة.

✓ قيام مدير المالية للشركة بمبادلة التدفق المتمثل بتنوعات الفائدة على الالتزامات ذات أسعار فائدة ثابتة بأداة ذات أسعار فائدة متغيرة، والغرض من هذه العملية هو إما التقليل من نسبة الالتزامات ذات الفائدة الثابتة وزيادة الالتزامات ذات الفائدة المتغيرة أو للتقليل عبء مدفوعات الفائدة الثابتة إذا ما انخفضت أسعارها.

✓ تقليل التكلفة لكل من الديرين المستثمرين للأدوات المشتقة مع رفع فوائد الاستثمار إلى جلب توسيع مجموعة بدائل التمويل والاستثمار المتاحة لهم وتقليل مخاطر الخسارة<sup>1</sup>.

#### 3-2 - أهداف الهندسة المالية: وتتمثل في:<sup>2</sup>

✓ إيجاد وتطوير مجموعة من الأدوات المالية المستحدثة التي يمكن عن طريقها إدارة المخاطر.

✓ تقليل تكاليف المعاملات من خلال إمكانية الدخول بتعاملات أدوات الهندسة المالية وخلق مراكز كبيرة الحجم بتكلفة قليلة نسبيا .

✓ تعزيز فرص تحقيق الأرباح من خلال الأدوات المالية الجديدة التي يمكن استعمالها بعمليات الاستثمار والمضاربة والتحوط.

<sup>1</sup> - خوميحة فتيحة؛ الهندسة المالية ملخص دروس (محاضرات)؛ موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر إدارة مالية؛ جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة،

2022/2021، ص 2.

<sup>2</sup> - فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 27-28.

✓ تحسين سيولة السوق المالية بصفة عامة المتعاملين بأدوات الهندسة المالية بصفة خاصة التي تتميز بالسيولة العالية.

#### 4 - مجالات الهندسة المالية :

تحدد مجالات الهندسة المالية من خلال المشكلات المالية التي تواجهها بالسعي نحو معالجتها من خلال ابتكار حلول خلاقة مبدعة للمشكلات المالية التي تواجه منشآت الأعمال وعموما هناك ذات الأنواع من المشكلات المالية والتي يمكن أن توفرها على النحو التالي:

**4-1- تسعير المشتقات:** من منطلق الطلب الكبير على الأوراق المالية المشتقة ؛ والتي تكون عوائدها مستمدة من متغيرات أساسية، مثل أسعار الأوراق المالية الأخرى، حيث أن بيع هذه الأوراق المالية المشتقة يكون بحاجة لتحديد سعر التبادل الذي يتماشى مع تعظيم الأرباح وتقليل المخاطر.

**4-2 - إدارة المخاطر:** وهي عملية قياس وتقييم للمخاطر وتطوير استراتيجيات لإدارتها؛ تتمثل هذه الاستراتيجيات في محاولة نقل المخاطر إلى جهة أخرى وتجنبها وتقليل أثارها السلبية ؛ وقبول بعض أوكل تبعاتها .

**4-3- تحسين محفظة الأوراق المالية:** حيث يرغب الأفراد والمؤسسات في الاستثمار الأمثل للوصول إلى أهدافهم المالية؛ فالمستثمرون دائما يسعون للبحث عن المعلومات التي لم تنعكس في أسعار الأوراق المالية الحالية لكي يحققوا أرباحا باعتبارهم أول من اكتشف هذه المعلومات.<sup>1</sup>

#### ثانيا: تأثير الهندسة المالية في الابتكار المالي والعكس

للابتكار المالي علاقة وطيدة بالهندسة المالية، حيث يعتبر الابتكار المالي من مخرجات الهندسة المالية، وسنتعرف على هذه العلاقة بالتفصيل من خلال ما يلي:

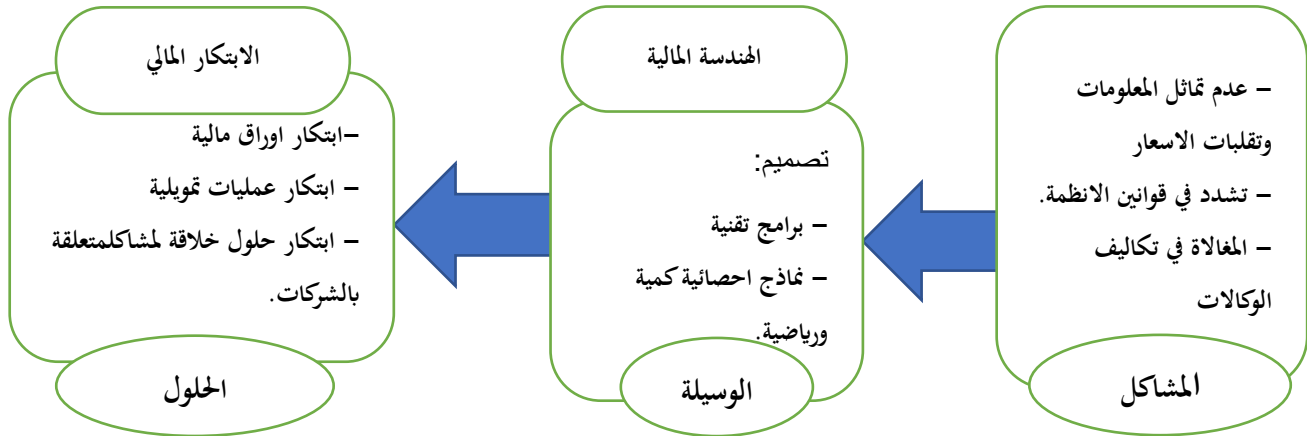
يرى ماسون (Mason) بان الابتكار المالي يجب ان يساهم في تحسين الاداء الاقتصادي من خلال ثلاث مداخل: تحقيق الكمال للسوق، تخفيض تكلفة المعاملات، تحسين السيولة، وتخفيض تكلفة الوكالة. ويجب (ميرتون) على العلاقة بين الابتكار المالي والهندسة المالية فيقول: " ان الهندسة هي وسيلة لتنفيذ الابتكار وهي منهج مصوغ بصورة نظام او مجموعة من الافكار والمبادئ تستخدمه المؤسسات او شركات الخدمات المالية لإيجاد حلول افضل لمشاكل مالية معينة تواجه عملائها، فالهندسة المالية والابتكار المالي هما عمليتان متكاملتان تعتمد كل واحدة منهما على الاخرى. فالحاجة تدفع للابتكار والابتكار المالي يعتمد على الهندسة المالية لتوظيف

<sup>1</sup>- بوعزة عبد القادر، مسعودي محمد، مرجع سبق ذكره، ص11.

النماذج، ثم تتم عملية طرحها أخيراً في الأسواق على شكل أدوات مالية وخدمات لها فضل الاستبقية. فالهندسة هي مبادئ واستراتيجيات لتطوير الحلول المالية المبتكرة.<sup>1</sup>

وعلى هذا الأساس نلخص العلاقة بين الهندسة المالية والابتكار المالي كما يبينه الشكل التالي:

الشكل (01-02) علاقة الهندسة المالية بالابتكار المالي



المصدر: حيرش عبد القادر، محاضرات في الهندسة المالية، جامعة ابن خلدون، تيارت 2018/2017، ص38.

المبحث الثاني: مدخل الخدمات المصرفية

تمثل الخدمات المصرفية أحد أهم الأنظمة الاقتصادية لأي دولة، وقد عرفت هذه الخدمات مجالا كبيرا من خلال التطور بفضل الابتكارات الحديثة التي تبينها المصارف وتعمل هذه المصارف جاهدة من أجل تطوير خدماتها المصرفية من أجل تنويعها وتحديثها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وتطورها

لقد ظهرت العديد من التعاريف التي تحدد لنا الخدمة والخدمة المصرفية وما يميزها من خصائص وسمات وميزات ومراحل تطورها، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

**أولاً: تعريف الخدمة:** يمكن تعريف الخدمة على أنها النشاط غير الملموس الذي يهدف أساساً إلى إتباع رغبات متطلبات العملاء بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى ووفقاً لهذا التعريف تتضمن الخدمات كلاً من الخدمات المهنية مثل المحاماة، المحاسبة، والخدمات الصحية وكذلك الخدمات المالية مثل خدمات البنوك. والنقل والاسكان... الخ.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، صص 51-52.

<sup>2</sup> - محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة الاولى، سنة 2010، ص146.

## ثانيا: تعريف الخدمات للمصرفية:

- **تعريف أول:** الخدمة المصرفية هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات للمضمون المدفعي الكامن ملموسة المقدمة من طرف المصرف والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجات الزبائن ورغباتهم للمالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي نفس الوقت تشكل مصدر الحصول على الأرباح.<sup>1</sup>
- **تعريف ثاني:** تمثل الخدمة المصرفية نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الافراد المنظمات أو للماكينات والتي تقدم من خلالها، وان مستوى الاتباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الافراد والماكينات وذلك لعدم ملموسة هذا النشاط أو العمل، وان هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها منتج أو قد لا يرتبط.<sup>2</sup>
- **تعريف ثالث:** تعرف الخدمات للمصرفية بأنها مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها وانتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون وقراراته.<sup>3</sup>
- من خلال هذه التعاريف نستنتج التعريف التالي: " الخدمة المصرفية هي مجموعة من المهارات والتقنيات المكتسبة من قبل المصرف، والمقدمة للعملاء على شكل خدمات ذات جودة عالية وذلك بما يرضي الزبون ويتوافق مع رغباته وقراراته".

## ثالثا: خصائص الخدمة المصرفية

- يمكن حصر السمات والخصائص التي تتميز بها الخدمة المصرفية فيما يلي:
- ✓ الخدمات المصرفية أشياء غير ملموسة أي عدم امكانية لمس الخدمة كما يحدث في حالة المنتج المادي الملموس.
  - ✓ التلازم الكامل بين تقديم الخدمة واستخدامها بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت انتاج الخدمة ووقت استهلاكها.<sup>4</sup>
  - ✓ الهلاك: تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين وذلك لعدم ملموسيتها.
  - ✓ الافتقار إلى الهوية: بالنسبة لجمهور العملاء فإن الخدمات التي تقدمها لعارف تكاد تكون متشابهة أو متطابقة.

1 - مراد محبوب، مبارك قرقب، الدليل في ادارة جودة الخدمات المصرفية، دار النشر الفا للوثائق، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2021، صص17،18.

2 - نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 03، 2010، صص05.

3 - مراد محبوب، مبارك قرقب، مرجع سبق ذكره، صص147، بتصرف.

4 - محمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، بتصرف.

✓ صعوبة التتميط: تتميط الخدمات المصرفية شبه مستحيل ويرجع ذلك إلى خاصية ثباتها وعدم وجود مقاييس معيارية لتحديد نوعيتها.<sup>1</sup>

✓ غير قابلة لإعادة تداولها والانتفاع بها مرة أخرى، فهي تستهلك بمجرد تقديمها للعملاء ولها شروط للحصول عليها.

✓ متعددة: هناك خدمات تعدد مثل عملية السحب والاياداع .

✓ متنوعة: يوجد خدمات متخصصة في عدة مجالات مثل مجال التجارة الخارجية.

✓ تشعب وتعدد مجالات الخدمة المصرفية وارتباطها بجميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية الأخرى بالدول.

✓ الخدمة المصرفية دالة على مستوى في الرفاهية الاقتصادية في الدولة، وكذلك الخصائص السكانية المختلفة... إلخ<sup>2</sup>

رابعاً: تطور الخدمات المصرفية: شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت بها، ونذكرها في:

1- الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع: في هذه المرحلة كان الانسان يعتمد على الزراعة والصيد في توفير

احتياجاته ومن اهم مميزاتها ما يلي:<sup>3</sup>

- الاكتفاء الذاتي: حيث نتج كل أسرة ما تحتاجه من سلع وخدمات ولا وجود لأي نشاط مصرفي أو مالي.

- تبادل الفائض من الإنتاج: اتجهت الأسر إلى التخصص في الإنتاج مما أدى إلى وجود فائض دفع الأفراد إلى القيام بمقايضة سلعة بسلعة أخرى، أما الخدمات المصرفية فلم تظهر معالمها.

- ظهور النقود: نظر الصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة، فإن ذلك دفع إلى ايجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية، مما أدى إلى ظهور النقود والذي حقق دخل كبير في الأنشطة المالية.

- الايداع: يعد ظهور المسكوكات الذهبية والقضية والنقود. وبعد أن أصبح هناك افراد يمتلكون ثروات وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الايداع.

<sup>1</sup> - مراد محبوب، مبارك قرقب، مرجع سبق ذكره، ص 33، 35

<sup>2</sup> - سميحة خلو، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية دراسة ميدانية (مقارنة بنك BEA-CPA)، مذكرة نيل شهادة الماستر أكاديمي، شعبة العلوم الاقتصادية، التخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015/ 2016 ص 4.

<sup>3</sup> - مراد محبوب، مبارك قرقب، مرجع سبق ذكره، ص 19، 20.

- **الإيداع والقروض:** لقد لجأ أصحاب الثروات إلى ابداع ثرواتهم لدى الصياغ وان هؤلاء اخذو يقومون بإعطاء القروض لقاء قائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة.

- **ظهور المصارف:** تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والحصول على الفائدة، الى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف واصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة.

ان الانشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصرت على الإيداع، القروض، الفائدة، اصدار أوراق البنكنوت.<sup>1</sup>

**2- الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع:** تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع اصحابه إلى الاستثمار في المشاريع الصناعية المذرة للثروات، وهنا ظهرت الحاجة إلى مصارف أكثر تخصصا وخيرة بالعمل نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وارتفاع طلبات التمويل.<sup>2</sup>

**3- الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي:** تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية؛ ولم تعد عمليات الإيداع والاقتراض مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة بل الطائلة؛ بل أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية؛ مما يجعل البنوك تتسابق فيما بينها على استخدام الأساليب والتقنيات الحديثة لكي تتمكن من تلبية حاجات الزبائن وجلب أكبر عدد منهم.<sup>3</sup>

**4- الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي والظروف الحالية:** أهم ما ميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة هو تعاظم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة القصوى من ثمارها في مجال تطوير الوسائل المستخدمة، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتم بالكفاءة في الأداء.

وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- ✓ تزايد الطلب على الخدمات المصرفية .
- ✓ زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة.
- ✓ زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف.
- ✓ أتساع الرقعة الجغرافية للمصارف.
- ✓ استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية .
- ✓ الاشتراك في شبكة الأنترنت لتسهيل عملية التوزيع والاتصال بالزبائن.

#### 5- أنواع الخدمات المصرفية:

<sup>1</sup> - نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>2</sup> - مراد محبوب، مبارك قرقب، مرجع سبق ذكره، ص 25.

<sup>3</sup> - فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، ص 13.

تتمثل أهم أنواع الخدمات المصرفية في التالي:<sup>1</sup>

**1-5- قبول الودائع:** يقوم البنك بقبول الودائع من عملائه ويصنفها إلى ودائع تحت الطلب، يحق للمودع أن يسحبها في أي وقت يشاء وعادة تكون بدون فوائد وودائع لأجل تستحق بعد فترة زمنية مقابل فوائد لأصحابها تتمثل في سعر الفائدة الذي يختلف باختلاف الأجل المتفق عليه، ومن جهة أخرى تستقبل البنوك ودائع الادخارات التي توضع في حساب العميل المقابل فوائد سنوية وتشمل بسحب وإيداع أي مبلغ بمجرد تقديمه لدفتر التوفير.

**2-5- تقديم التسهيلات الائتمانية:** وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة ومتوسطة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.

**3-5- الخدمات المصرفية التقليدية:** وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يوميا لزيائنها مقابل الحصول على عمولات.<sup>2</sup>

**4-5- الخدمات المصرفية الحديثة:** نظرا للاتساع أعمال المصارف التجارية وزيادة نشاطها فقد تغيرت النظرة للمصرف من مجرد مكان لتجميع الأموال وإقراضها إلى مؤسسة كبيرة تهدف إلى تأدية الخدمات المصرفية للمجتمع وزيادة تمويل المشاريع التنموية في الدولة فقد أدى ذلك إلى الازدهار الاقتصادي والحد من البطالة والعمل على وقف التضخم المالي ورفع مستوى المعيشة لدى الفرد وهذا كله أدى إلى ظهور وظائف حديثة للمصرف التجاري يستعملها في الوظائف التالية:<sup>3</sup>

- ✓ تقديم خدمات استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالمصرف.
- ✓ المساهمة في دعم وتمويل المشاريع التنموية التي تخدم المجتمع بالدرجة الأولى.
- ✓ المساهمة في تمويل ودعم المشاريع السكنية.
- ✓ شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب العملاء.
- ✓ إصدار خطاب الضمان.
- ✓ تحويل العملة للخارج.
- ✓ إصدار الشيكات السياحية.
- ✓ شراء وبيع العملات الأجنبية والمحلية.

1 - مراد محبوب، مبارك قرقب، مرجع سبق ذكره، ص ص 25، 26.

2 - بودريالة هاجر، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك -دراسة ميدانية (بنك CPA) في الفترة، 2017/2015، تقرت، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، شعبة علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018/2017، ص 04.

3 - بو الشعر مریم، بومعالي أمينة، أثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء، دراسة حالة CPA، وكالة ميله، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميله، سنة 2021/2020، ص 08.

✓ ادارة أعمال وممتلكات العملاء .

✓ خدمات البطاقة الائتمانية.

وأیضا تتمثل الخدمات المصرفية الحديثة في وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي ATM ونظام التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن طريق الأنترنت باستمرار البنوك الإلكترونية.<sup>1</sup>

## 6- أهمية الخدمات المصرفية:

تبرز أهمية الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف في أنها تمثل شريان الحياة بالنسبة لهذه المصارف، ويجب أن تكون موضع مرافقة لتحقيق مدى فاعليتها وكفاءتها ومن أهم ما ينبغي في هذا المجال مقدار توافق المنتجات المطروحة مع متطلبات السوق الحالية، ودرجة قدرتها على المنافسة، وتكمن أهمية الخدمات المصرفية أيضا في أنها ترتبط بشكل مباشر بإشباع حاجات الزبائن ورغباتهم وتسعى المصارف دائما إلى التعرف إلى حاجات الزبائن، بهدف تعزيز نسبة الاحتفاظ بالزبون، والمساعدة في جلب المزيد من الزبائن، وهنا ينبغي أن ينظر إلى الخدمات المصرفية بوصفها حلا يسعى الزبون إليه وصولا إلى الرضا والاشباع.

ومن هنا أهمية الخدمات المصرفية والقيمة الإضافية المرتبطة بها من وجهة نظر الزبون تقاس بمقدار ما تحققه تلك الخدمات للزبون من منافع وعلى ذلك فإن الخدمة المصرفية تعني المنفعة.

ومما تقدم نرى بأن الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف لزيائنها تتمثل إحداهم بالركائز الأساسية لبقاء المصرف ونموه وازدهاره في السوق عن طريق إشباع هذه الخدمات لحاجات ورغبات الزبائن، وإتباع الحاجات لا يمكن تحقيقه إلا إذا كانت هذه الخدمات تتوافق مع متطلبات الزبائن.<sup>2</sup>

## المطلب الثاني: محددات ومستويات جودة الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها

لقد أصبح التنافس في تقديم أجود الخدمات هدف تسعى إلى تحقيقه العديد من البنوك ؛ ذلك بعد أن صارت جودة الخدمة هي المعيار الأساسي لنجاحها وضمان بقائها واستمراريتها السوق وزيادة ربحيتها، ولتطبيق جودة الخدمات يمكن البنك من الحصول على المعرفة اللازمة تسمح له بإعادة تصميم وتطوير خدماته.

## 1- تعريف جودة الخدمات المصرفية: لقد تعددت تعاريف الجودة المصرفية ونذكر منها:

1 - بودريالة هاجر، مرجع سبق ذكره، ص 04.

2 - بن احمد لخضر، متطلبات تطوير وتحوير الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع والآفاق)، مذكرة نيل شهادة دكتوراه، فرع علوم التسيير، جامعة الجزائر، 03، 2011/2012، ص 21.



- **تعريف أول:** هي إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على ارتقاءها، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن.<sup>1</sup>

- **تعريف ثاني:** كما تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة ليقابل توقعات العملاء أو يفوق عليها.<sup>2</sup>

- **تعريف ثالث:** هي إحدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العميل بما يتناسب مع الأهداف المنشودة.<sup>3</sup> مما سبق يمكننا الخروج بتعريف شامل عن جودة الخدمة المصرفية يتمثل في: " الجودة المصرفية هي تقديم خدمات ذات جودة عالية بما يناسب مع احتياجات العميل وبما يرضي متطلباته."

**2- محددات جودة الخدمات المصرفية:** هناك من يرى أن تقييم جودة الخدمات المصرفية يقوم على متغيرين هما:

**2-1- سلاسل الخدمة المصرفية:** وهي سلسلة الأحداث التي يمر بها العميل وهو يطلب الخدمة المصرفية.

**2-2- لحظات الصدق:** وهي كل لحظة يحدث فيها تفاعل بين العميل والشخص الذي يمثل البنك حيث يخرج العميل بانطباع حول جودة خدمتها ومن بين لحظات الصدق نجد:<sup>4</sup>

- ✓ الاتصال الهاتفي طلبا للمعلومات.
- ✓ وقوف العميل في صفوف الانتظار.
- ✓ التعامل المباشر مع مقدمة الخدمة.
- ✓ حساب القيمة الواجبة الدفع واستخراج الفاتورة.

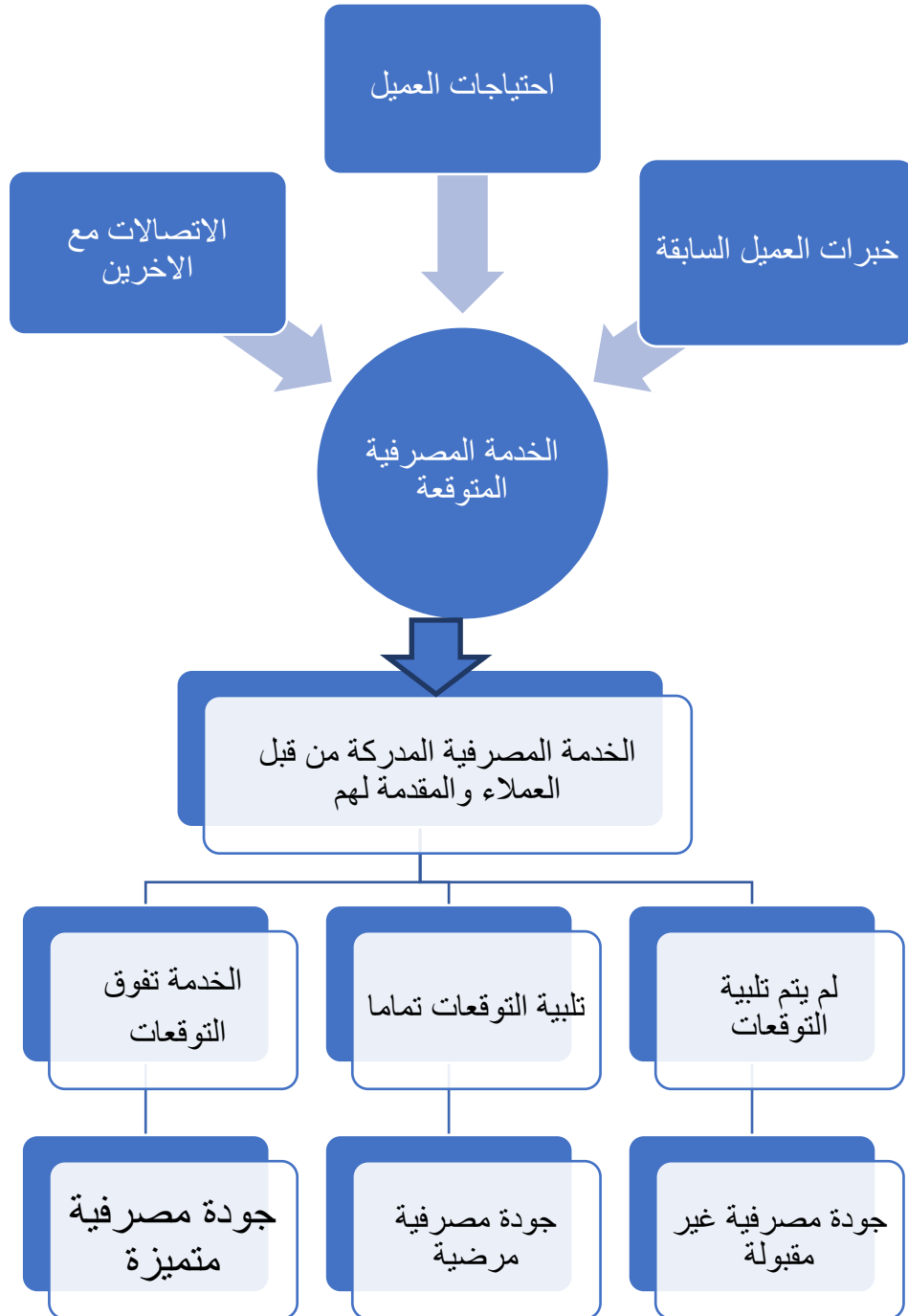
<sup>1</sup> - حميدة مشري، محددات جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية، تقرت ولاية ورقلة، مذكرة نيل شهادة ماستر، شعبة علوم التسيير، تخصص ادارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2017، ص 04.

<sup>2</sup> - مراد محبوب، مرجع سبق ذكره، ص 69.

<sup>3</sup> - سميحة خلو، مرجع سبق ذكره، ص 06.

<sup>4</sup> - فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

الشكل رقم ( 01-03): محددات جودة الخدمة المصرفية



المصدر: مراد محبوب، مرجع سبق ذكره، ص70.

3- مستويات جودة الخدمات المصرفية: لجودة الخدمة المصرفية خمس مستويات تتمثل في:<sup>1</sup>

3-1- جودة الخدمة المتوقعة: وتعرف على أنها تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة له من طرف البنك.

3-2- جودة الخدمة الفعلية: وتتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر بها العميل أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة.

3-3- جودة الخدمة المدركة: وهي الجودة التي يدركها العميل عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة الجودة المجربة.

3-4- جودة الخدمة المروجة للعملاء: أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليها البنك من زبائنه عن تقديمهم لتلك الخدمات.

3-5- جودة الخدمة القياسية: المحددة بالموصفات النوعية للخدمة، ويظهر هذا النوع من الجودة تطابقا كامل بين حاجة المستفيد ومدركات الإدارة، وغالبا ما يظهر هذا النوع في الإنتاج الذي يمكن قياس مواصفاته النوعية والذي يصعب الخروج عن مواصفاته القياسية.

4- أبعاد جودة الخدمة المصرفية: يمكن الوقوف على مجالات تحقيق الجودة في المصارف من خلال مجموعة من الأبعاد أهمها:<sup>2</sup>

4-1- الملموسية: تشمل اهتمام العميل بالمظهر الخارجي للمصرف والديكور بداخله، ترتيب الاقسام في المصرف، وسائل نقل الخدمة؛ الكوادر العاملة في المصرف المنافع والأدوات والمعدات التقنية المصرفية .

4-2- الاهتمام والتعاطف: يشمل الجوانب التي تعبر عن درجة تفهم المصرف لاحتياجات العملاء وظروفهم ومصالحهم كما تعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي الذي يقدمه المصرف للعميل.

4-3- الاستجابة: تتمثل في قيام الكوادر المصرفية العاملة بتقديم الخدمة المصرفية للعملاء بشكل فوري وعاجل إضافة إلى قدرتهم على التكيف مع الظروف الطارئة والمستجدة والرغبة في مساعدة العميل وتطوير الخدمة المقدمة له.

4-4- السرية والامان: ويتضمن الأمان المادي والمالي بسرية المعاملات، من خلال خدمات الحصول على الخدمة حسب الوعد وانعدام الخطر والشك في تعاملات البنك وأداء سليم من طرف الموظفين.

1 - حميدة مشري، مرجع سبق ذكره، ص 05.

2 - اسحاق تواتي، عبد الباسط دهمي، الصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة سطيف، مذكرة نيل شهادة ماستر، شعبة علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعريبيج، 2021/2020، ص 16.

4-5- الاعتمادية: وتتمثل في القدرة على تقديم الخدمات المصرفية التي يدركها ويتوقعها والعميل بصورة دقيقة وبشكل مستمر وفي المواعيد المحددة دون أخطاء.

5- قياس جودة الخدمات المصرفية: لقد تعددت نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية وعليه سنذكر مقياس جودة الخدمات المصرفية:<sup>1</sup>

5-1- قياس جودة الخدمة من منظور العملاء: حيث نميز خمس طرق أساسية لقياس جودة الخدمة المصرفية من منظور العميل.

5-1-1- مقياس عدد الشكاوي: ويتم قياس الخدمة من خلال حصر عدد الشكاوي خلال فترة معينة و تصنيفها حسب نوع الشكاوي وما يميز هذه الطريقة سهولة إعطائها مؤشرا نحو إدراك العملاء للخدمة المقدمة لهم.

5-1-2- مقياس الرضا: تعد من أكثر الطرق استخداما لمعرفة اتجاهات العملاء وقياسها باستخدام مقياس ليكارت، الذي يتكون من 7 درجات لقياس درجة أهمية العناصر المكونة لجودة الخدمة من وجهة نظر العملاء، حيث يتم توجيه مجموعة من الاسئلة للعملاء تقيس رضاهم بعد حصولهم على الخدمة من خلال قائمة استبيان بطاقات تدوين اللحظات أو المقابلات الشخصية، هذه الطريقة تفيد للمنظمة في معرفة جوانب القوة والضعف التي تميز خدماتها.

5-1-3- مقياس الفجوة: هو نموذج يعتمد على توقعات العميل للخدمة التي يريدها وادراكاته لمستوى الخدمة المقدمة. بالفعل فالفجوة بين إدراك العميل لمستوى الاداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة الخدمة قبل تقديمها، ويمكن التعبير عنه رياضيا كما يلي:

- جودة الخدمة: الأداء: التوقعات وقد حددت في هذا النموذج خمسة فجوات بين توقعات العملاء وادراكا تهم للخدمة. وهي كالتالي:

- الفجوة الاولى: فجوة بين توقعات العملاء وبين ادراك المنظمة.

- الفجوة الثانية: فجوة بين إدارة المنظمة والمواصفات المحددة لجودة الخدمة.

- الفجوة الثالثة: فجوة بين مواصفات جودة الخدمة وبين التسليم الفعلي للخدمة.

- الفجوة الرابعة: فجوة بين الخدمة المتوقعة وبين الخدمة المدركة.

- الفجوة الخامسة: فجوة بين الخدمة الفعلية وبين الخدمة المتوقعة.

1 - اسحاق تواتي، عبد الباسط دهيمي، مرجع سبق ذكره، بتصرف، ص 17 18.

**5-1-4- مقياس الأداء الفعلي:** SERVER F measure يرتكز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء ويمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء Service quality = Performance

**5-1-5- مقياس العميل الموجه بالقيمة:** حيث نجد القيمة التي تقدمها المؤسسة الخدمية لعملائها تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانب العميل والتمن الذي يجب أن يدفعه للحصول على هذه الخدمات. فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة.<sup>1</sup>

**5-2- قياس الجودة المهنية:** يتناول قدرة المؤسسات تقديم الخدمة على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة، ويمكن التميز من خلال هذا المفهوم بين أنواع المقاييس التالية:<sup>2</sup>

**5-2-1- قياس جودة الخدمات بدلالة المدخلات:** يمكن اعتبار المداخلات أو الموارد جوهر الخدمة وجودتها فإذا ما توفر للمؤسسة البناء المناسب بتجهيزاته ومعداته والعاملون الأكفاء والقوانين والأدوات والنظم المساعدة الكافية فضلا عن الأهداف المحددة والواضحة والعميل المستفيد لتلقي الخدمة وإذا توفر كل هذا كانت الخدمة مميزة دون شك.

**5-2-2- قياس جودة الخدمات بدلالة العمليات:** يعتمد هذا المقياس على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة، وإن كان أصحاب هذا المدخل لم يفعلوا كلية للدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب والتأثير، وينطوي هذا المدخل على مجموعة من المؤشرات أو المعايير تي توضع النسب المقبولة لكافة عناصر أنشطة الخدمات المقدمة والتي يجب ان تستوفيها كافة هذه العناصر يكي يتم تضيف هذه الخدمات خدمات جيدة.<sup>3</sup>

**5-2-3- قياس الجودة بدلالة المخرجات:** يعتبر من المقاييس التي تتعلق بالنتائج التلقائية على الخدمة التي يسعى إليها العميل. ويتم قياسها من خلال مجموعة من الطرق بخصوص الخدمات المقدمة استقصاء العاملين في مؤسسة الخدمة للوقوف على كافة المشاكل.<sup>4</sup>

**6- العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية:** هناك العديد من العوامل التي تتحكم في درجة انتشار ونجاح الخدمة المصرفية ومن أهمها:

**6-1- المنافسة:** تعد المنافسة من أهم السمات الطاهرة في القطاع المصرفي وذلك نتيجة لمرونة التعامل فيه والسرعة في التغيير والتنوع مع ضرورة الاستعداد التام للتعامل مع أية ظواهر قد تصدر عن البنوك الأخرى كما

<sup>1</sup> - سميحة خلو، مرجع سبق ذكره، ص ص 10، 11.

<sup>2</sup> - بودريالة هاجر، مرجع سبق ذكره، ص 07.

<sup>3</sup> - سميحة خلو، مرجع سبق ذكره، ص 11.

<sup>4</sup> - بودريالة هاجر - مرجع سابق ص 08.

يعد عامل المنافسة من أقوى العوامل التي تدفع البنوك إلى الاسراع لاستخدام الانترنت وسائل الاتصالات الحديثة لتقديم الخدمات.<sup>1</sup>

**6-2 - التطور التكنولوجي:** التطور التكنولوجي بعد ثورة في مجال الخدمات كما في المجالات الأخرى، كما أن استخدام التكنولوجيا يساهم بشكل فعال في توسيع الموارد وقدرة المصارف على المنافسة في بيئة تتسم بالديناميكية والتنوع.

**6-3- علاقات الزبون والجودة:** المهمة الرئيسية للتسويق تمكن في جذب الزبون مع المحافظة على استمرارية العلاقة معه والحرص على ارضائه كليا عن الخدمات المصرفية على اعتبار أن الزبون يضع الجودة في مقدمة.

**6-4- تعميق الولاء:** تحرص المصارف دائما على تعميق العلاقة والولاء بينها وبين العملاء لخلق نوع من الولاء للمصرف، على اعتبار أن الانترنت تعمل على زيادة فرص اتصال العميل بمصرفه بقصد الحصول على أكبر قدر ممكن من خدماته في نطاق مكان وزمان أوسع، كل ذلك يؤدي الى توطيد العلاقة بينهما وخلق نوع من الولاء المتجدد.<sup>2</sup>

**6-5- التغيير في سلوك العملاء:** ان أكثر ما يغير سلوك العملاء هو ما يتطلب اكتساب المعرفة في كيفية استخدام وطريقة التعامل مع الاجهزة الحديثة والبطاقات المصرفية؛ عند إتمام إجراءات التعامل.

**6-6- المتغيرات الأخرى:** هناك عوامل أخرى تلعب دورا هاما في نجاح الخدمة المصرفية:

- المزايا والمنافع التي تتمتع بها الخدمة المصرفية الجديدة ومدى اتفاقها مع حاجات ورغبات الزبائن وثقافتهم.

- السمعة التي يتمتع بها المصرف وقدرته على تخطيط الحملات الترويجية الفعالة باستخدام اساليب الاتصال المؤثرة.

- مدى تقبل المستعملين الاوائل للمنتج الجديد ودرجة تأثيرهم على الفئات الأخرى سلبا أو ايجابا عن طريق الكلمة المنطوقة أو المنقولة من شخص لآخر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - فتيحة راشدي مرجع سابق ص 21.

<sup>2</sup> - أمال الزاير، خولة بن خليفة، سعاد بريك، أثر جودة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك دراسة مقارنة بنك القرض الشعبي الجزائري وبنك البركة الجزائري لوكالتي الوادي خلال الفترة 2014 - 2016، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الاكاديمي شعبة علوم اقتصادية تخصص بنوك - جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي 2016/ 2017، ص 06.

<sup>3</sup> - مراد محبوب، مرجع سابق، ص 108.

## المطلب الثالث: مظاهر الابتكار في البنوك

نتيجة للتطور الاقتصادي للمجتمعات وازدياد الحاجات المالية للوحدات الإنتاجية، وزيادة المدخرات لدى الأفراد، ظهرت مؤسسات تحاول الاستفادة من مدخرات الأفراد. ومن هنا نشأت الأسواق المالية حيث تنقسم هذه الأخيرة إلى سوق النقد وسوق رأس المال، ومن بين المتدخلين في السوق النقدي: البنك المركزي والبنوك التجارية، شركات السمسرة، وصناديق الاستثمار، ويلعب الابتكار المالي دوراً كبيراً في هذا الشأن، وهذا ما سنتطرق له في مطلبنا هذا من خلال ما يلي:<sup>1</sup>

**أولاً: مفهوم المشتقات المالية:** المشتقات المالية هي أدوات مالية يتم اشتقاقها من أصل نقدي، ويمكن شراؤها وبيعها، وتداولها بطريقة مماثلة للأسهم أو أية أصول مالية أخرى، يعتمد تسعير وأداء المشتقات المالية مثل المستقبلات، والخيارات، والمقايضات بشكل كبير على الأصل محل التعاقد تتم المتاجرة بالمشتقات في الأسواق المنظمة (البورصة) أو مباشرة عبر الهاتف أو الكمبيوتر في الأسواق غير المنظمة (OTC).<sup>2</sup> ويعرفها البعض بأنها عبارة عن عقود فرعية تبنى أو تشتق من عقود أساسية لأدوات أخرى محددة مثل السهم العادي أو السند، وبالتالي فليس للمشتقات المالية حقوق مالية مباشرة على أصول حقيقية.<sup>3</sup> كما يمكن تعريفها على أنها عقود تشتق قيمتها من قيمة الأصول المعنية أي الأصول التي تمثل موضوع العقد والأصول التي تكون موضوع العقد قد تكون أسهم أو سندات أو سلع أو عملات.<sup>4</sup>

من خلال هذه التعاريف يمكننا استنتاج تعريف شامل للمشتقات العالية: هي عقود تشتق قيمتها من قيمة الأدوات المالية محل التعاقد، وبالتالي فإن وجود الأسواق المشتقة مرتبط بوجود الأسواق الحاضرة، وتتمثل الأدوات المالية المشتقة في: عقود الخيارات، العقود المستقبلية، العقود الآجلة، وعقود المبادلات.

**1- عقود الخيار:** عقد الخيار هو عقد بين المشتري و كاتب الخيار (المحرر) ويكون الطرف الذي اشترى العقد الحق في تنفيذه، ويجب على الطرف المصدر أن ينهي العقد عند ما يطلب المشتري ذلك. ويحصل المصدر (المصدر) على مكافئة لإصدار الخيار غير قابلة للاسترداد، ويتم بين الطرفين تحديد سعر التنفيذ، كما يتم تحديد تاريخ الاستحقاق والذي يمثل تاريخ انتهاء صلاحية العقد وينقسم الخيارات إلى:

- خيار يمنح حامله الحق في شراء الأصول بسعر معين خلال فترة زمنية محددة.
- خيار يمنح حامله الحق في بيع الأصول بسعر معين خلال فترة زمنية محددة.

<sup>1</sup> - عبد الكريم قندوز، المشتقات المالية، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، 2014، ص ص31،30،25، بتصرف.

<sup>2</sup> - عبد الكريم احمد قندوز، مرجع سبق ذكره، ص81.

<sup>3</sup> - عبد الكريم احمد قندوز، مرجع سبق ذكره، ص82.

<sup>4</sup> - خوميحة فتيحة، ملخص دروس مقياس الهندسة المالية، جامعة اكلي محمد اولحاج، البويرة، 2021/2022، ص05.

2 - **العقود المستقبلية:** هي التزام متبادل بين طرفين يفرض على أحدهما أن يسلم للآخر أو يستلم منه بواسطة طرف ثالث (الوسيط) كمية محددة من أصل أو سلعة معينة في مكان وزمان محددين وبسعر محدد.

ويقضي الاتفاق بتسليم البائع للمشتري أصل حقيقي أو أصل مالي في تاريخ لاحق يطلق عليه تاريخ التسليم. وذلك على أساس سعر يتفق عليه عند التعاقد، وعلى كلا الطرفين أن يودع لدى السمسار الذي يتعامل معه، مبلغاً نقدياً أو أوراقاً مالية يطلق عليها الهامش المبدئي، الغرض منه اثبات عن نية الطرفين.<sup>1</sup>

3- **العقود الآجلة:** وهي عبارة عن اتفاقيات تعاقدية لشراء أو بيع عملة أو بضاعة أو أداة مالية معينة، بسعر وتاريخ محددين في المستقبل، إن المعقود الآجلة هي عقود يتم تصميمها خصيصاً لتلبية حاجيات محددة والتعامل بها خارج الأسواق المالية النظامية، أما عقود الصرف الأجنبي المستقبلية والعقود المستقبلية الخاصة بأسعار العملات فيتم التعامل بها وفق أسعار محددة في الأسواق المالية النظامية ويتم تسديد التغيرات في قيمة العقود المستقبلية يومياً.<sup>2</sup>

4- **عقود المبادلات:** تعرف عقود المبادلات أو المقايضات بأنها عقود مشتقة تسمح لطرفي العقد بتبادل التدفقات النقدية المستقبلية، وعادة ما تتم المبادلات بمبادلة تدفق نقدي ثابت بتدفق نقد آخر صغير، فعلى سبيل المثال يمكن أن يمتلك شخص رهناً عقارياً على منزل بسعر متغير ولا يرغب هذا الشخص بتحمل تقلبات أسعار الفائدة، فبإمكانه من خلال عقود المبادلات أن يبادل هذا الرهن العقاري بآخر يحمل سعراً ثابتاً، وتستخدم شركات عقود المبادلات التحوط من حالات عدم اليقين المتعلقة بمشاريعها ومن أكثر أنواع المبادلات شهرة:<sup>3</sup>

- مبادلة أسعار الفائدة.

- مبادلة العملات.

- مبادلة السطح.

- مبادلة التخلف عن السداد، وهو النوع الأكثر شيوعاً لأنه يوفر تأميناً ضد التخلف عن سداد الديون، يتم تداول عقود المبادلات في الأسواق غير المنظمة.

يوجد نوعان فقط من المشتقات المالية يتم تداولها على مستوى البورصات هي العقود المستقبلية وعقود الخيارات.

1 - منير ابراهيم هندی، أساسيات عقود المشتقات، دار المعرفة الجامعية، 2015 ص 5، 6.

2 - مجلة إضاءات نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، دولة الكويت، ديسمبر 2009 يناير 2010 العدد الثاني، ص 3.

3 - ميس الأحمد، أنواع المشتقات المالية، مقال منشور على الموقع: <https://mawdoo3.com>، 15 أغسطس 2023.



ثانيا: وسائل الدفع الالكتروني: في ضوء التطور التكنولوجي وانتشار التجارة الالكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة والمتمثلة في وسائل الدفع الالكترونية.

**1- تعريف وسائل الدفع الالكترونية:** في مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات النقدية، النقود الالكترونية الشبكات الالكترونية والبطاقات الذكية.<sup>1</sup> وتعرف أيضا على أنها عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية اي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وارسال البيانات عبر خط تلفوني او شبكة أو أي طريقة لارسال البيانات.<sup>2</sup>

**2- خصائص وسائل الدفع الالكتروني:** من أهم الخصائص التي تتميز بها وسائل الدفع الالكتروني هي:<sup>3</sup>

- تتسم وسائل الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدام لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين.

- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تضمن على ادارة عملية تبادل.

- يتم استخدام هذا الاسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، ويتم الدفع عبر شركة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية يتم إعطاء أمر بالدفع وفق العطيات الكترونية.

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك أي توفر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:<sup>4</sup>

\* **الأسلوب الأول:** من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الانترنت وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية) ومن ثم الدفع لا يتم الا بعد الخصم من هذه النقود.

<sup>1</sup> - زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك خليج الجزائر ( وكالة بسكرة )، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص نقود مالية جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014، ص 17.

<sup>2</sup> - إيمان هاوي نورة بن قديم، دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - سكانسكا، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي قسم العلوم المالية والمحاسبة فرع محاسبة ومراجعة - جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة. 2023/2022، ص 02.

<sup>3</sup> - بونقلة غلام موالكية عبدة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر - دراسة حالة البنوك الجزائرية، مذكرة نيل شهادة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص المقاولانية جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2020-2021 ص 20.

<sup>4</sup> - شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور انظمة الدفع الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية. دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة الفترة 2015-2018، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي شعبة علوم مالية ومحاسبة، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018/2019، ص 17.

\* **الأسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية: حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معلومات مالية.

**3- أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:** لقد تعددت الوسائل الإلكترونية واتخذت اشكالا مختلفة تتلائم مع طبيعة العملات وتسوية المدفوعات حيث كان أول ظهور لها في شكل بطاقات بنكية. ومع التطور في مجال التكنولوجيا الاتصالات أخذت اشكال جد متطورة ومتنوعة.

**أ- البطاقات البلاستيكية:** وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في الشراء معظم احتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة ونجد عدة أنواع نذكر منها:<sup>1</sup>

**1 - بطاقة الدفع:** هي البطاقة التي تمكن صاحبها من الاستفادة من خدمات تخص:  
- سحب النقود من الموزعات الآلية للنقود وكذلك الشبايك الآلية للنوك.

- تسديد فواتير الخدمات كالكهرباء والمياه والهاتف في الجزائر مثلا تم الاتفاق بين القرض الشعبي الجزائري وشركة سيال المياه والتطهير على امكانية تسديد فواتير المياه من خلال البطاقة البنكية .

- تسوية عمليات الشراء التي يقوم بها لدى مختلف التجار مع قيام البنك أو الجهة المصدرة لها بوضع سقف معين من النقود الذي يمكن استخدامه من خلال حامل البطاقة.<sup>2</sup>

**2- بطاقة الصرف البنكي:** تعرف هذه البطاقة أيضا ببطاقة الصرف الشهري لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد بالكامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السحب بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد، ومن ثم لا يتحمل العميل جراء ذلك أية فوائد وتقع في مقدمتها البطاقة الخضراء (American Express).

**3- بطاقة الشيكات: Cheque garantie carte** يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة، وهذه البطاقة تصدر خصيصا لمهمة ضمان الوفاء شيك ويطلق عليها بطاقات ضمان الشيكات، يضمن فيها البنك المصدر لبطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة، وسبب إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملاتها بإصدار بطاقة الضمان.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - صفاء دبوبة، مروى مريان، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز التمويل المالي - دراسة حالة العينة من الجمهور العام في الجزائر، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي شعبة مالية ومحاسبة تخصص مالية مؤسسة جامعة العربي التبسي تبسة، 2021/2020 ص06.

<sup>2</sup> - فضل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات النشر الجامعي الجديد، 2018 ص 26.

<sup>3</sup> - شيماء بن محسن، عفاف هباز، مرجع سبق ذكره، ص ص22، 21.

- 4- **البطاقة الذكية:** هي عبارة عن كمبيوتر منقل وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح للأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها .
- 5- **بطاقة الائتمان:** هي تلك البطاقة التي تستعمل لتسديد قيمة المشتريات الفورية من السلع وقيمة الحصول على الخدمات. وهي أداة وفاء تصدر من قبل البنوك لصالح زبائنها بعد ما تقوم البنوك بدراسة وضعيتهم والتحقق من قدرتهم على التسديد تجنباً لمخاطر عدم التسديد.
- 6- **بطاقة السحب الآلي:** هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون صراحة تستخدم من طرف صاحبها لسحب النقود من الصرافات الآلية مع شرط ان يكون الحساب البنكي للزبون صاحب البطاقة برصيد يقابل ما يتم سحب من طرف هذا الأخير، كما تستخدم لإيداع الأموال والاستفسار عن رصيد الحساب.<sup>1</sup>
- 7- **بطاقة الموندكس:** وهي بطاقة ذات شريحة الكترونية قادرة على تخزين المعلومات، وتعد بمثابة كمبيوتر صغير تحمل البطاقة. مما يعطيها مرونة كبيرة في الاستخدام تجعلها تجمع بين مميزات النقود الورقية وبطاقات الدفع الحديثة مع تلاقي عيوبها.<sup>2</sup>
- ومن مزاياها:<sup>3</sup>
- تستخدم كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقاً لرغبة العميل.
  - سهولة ادارتها مصرفياً حيث لا يمكن للعميل أن يستعملها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة.
  - وجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية، مما يجعل تزويرها أو التلاعب فيها مستحيلاً لاعتمادها على تكنولوجيا شديدة التعقد والتخصص.
- ب- **المحفظة الالكترونية:** هي برنامج يقوم المستخدم تنزيله في جهازه الحاسوب ويخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية وعند التسوق عبر الانترنت وفي المواقع في تقبل الحافظة الالكترونية ،يقوم المشتري يا بالضغط على حافظته الالكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل اتوماتيكي.
- من أهم الشركات الداعمة للحافظة الالكترونية شركات فيزا - ماستر كارد وغيرها، حيث تتمتع المحفظة بمجموعة من الخصائص منها:<sup>4</sup>

1 - فضيل فارس، مرجع سبق ذكره ص ص225،208،207.

2 - شيماء بن محسن، عفاف هباز مرجع سابق، ص 25.

3 - شيماء بن محسن، عفاف هباز مرجع سابق، ص 25.

4 - فضيل فارس، مرجع سبق ذكره ص ص 221.

- تمنح حلا فائق التطور والفعالية فيما يخص عملية الدفع بالمبالغ الصغيرة، ومن ثم تتجلى امكانية التخلص من تكاليف معالجة الشبكات بما فيها وسائل الدفع الورقية وذلك عند كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ. - تقلل من مستوى عمليات الدفع النقدي مما يؤدي ذلك إلى التخلص من تكاليف المعالجة المختلفة بهذا النوع الصغير من الدفع.

- المحفظة الالكترونية أداة دفع إلكترونية هي ملائمة تماما للتسوية المالية للصفقات التجارية ذلك نظرا لما توفره من السرعة في ذلك، زيادة على ذلك لاستعمالها الفعلي للدفع بالمبالغ الصغيرة.

ج- السداد بالاستعانة بوسيط: هناك العديد من القنوات والوسائط:

1- الهاتف المصرفي: مع تطور الخدمات المصرفية على المستوى العالمي، انشأت البنوك خدمة الهاتف المصرفي حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا طوال العام كما تمكن هذه الخدمة من سحب بعض للمبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدى بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التلفون والكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية.

2- الشيكات الإلكترونية: الشيك الإلكتروني هو المكافئ للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك لا مستلم الشيك وتقوم وتقوم بمهمة كوثيقة تعهد بالدفع، ويحمل توقيعاً رقمياً يمكن التأكد من صحته الكترونياً إذ يتضمن ملفاً إلكترونياً آمناً يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك وجهة صرف هذا الشيك بالإضافة للمعلومات أخرى: تاريخ صرف الشيك، وقيمه، والمستفيد منه، ورقم الحساب المحمول إليه، وقد أثبتت الدراسات أن تكلفة تشغيل الشيك الإلكتروني أقل بكثير من تكلفة تشغيل الشيك الورقي.<sup>1</sup>

3- المقاصة الإلكترونية: هي أداة دفع بين البنوك وأداة ايفاء دين بينها تتكرس بواسطة البنك المركزي من خلال التصوير الإلكتروني للشيكات المسحوبة على البنوك، دون الحاجة لحملها كما كان يحدث عند اجراء المقاصة اليدوية، ومن خلال تجسيد التحويلات المالية الدائمة والمدينة بطريقة الكترونية من حساب بنكي إلى آخر، حيث يتحقق ذلك عن طريق تطبيق نظام خدمات المقاصة الإلكترونية البنكية والذي اصبح مطبقاً من قبل البنوك في العديد من دول العالم.<sup>2</sup>

4- القابض: عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على شبكة ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة، تسليم الوفاء والدفع نظير عملة معينة وتبرز

<sup>1</sup> - بونفلة غلام، موالكية عيدة، مرجع سبق ذكره ص 32،41.

<sup>2</sup> - فضيل فارس، مرجع سبق ذكره ص 229.

الحاجة إلى وسيط عندما يتم إنجاز العمل عبر الإنترنت بسبب تنوع المشترين والبائعين والوسطاء ودورهم هو:<sup>1</sup>

- مساعدة المشترين للتعرف على السلع.
  - يقدمون وسائل كفاءة لتبادل المعلومات بين المشتري والبائع.
  - يقدمون المعاملات الالكترونية أو المساعدة في أدائها.
- ❖ **مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني:** تتميز وسائل الدفع الالكترونية بمجموعة من المزايا والعيوب، نذكر منها:

- 1- المزايا:** تعددت فوائد ومزايا وسائل الدفع الالكتروني التي تدفع حاملها للشعور أهميتها نذكر أهمها:<sup>2</sup>
- ✓ **سهولة الاستعمال:** يكفي لحامل البطاقة إبراز بطاقته وادخالها في الجهاز الخاص الموجود لدى التاجر لاستقبال البطاقة.
  - ✓ **وسيلة فعالة للوقاء:** حيث تعتبر وسيلة فعالة بدلا عن الشيكات أو النقود.
  - ✓ **انخفاض تكلفة تداولها:** حيث يعد تداول وسائل الدفع الالكتروني ذا تكلفة زهيدة مقارنة باستخدام الأنظمة المصرفية التقليدية.
  - ✓ **الأمان والخصوصية في التعامل بها:** تعد وسائل الدفع الالكتروني أكثر أمانا مقارنة باستخدام الوسائل التقليدية وهذا راجع لارتباط البطاقة برقم سري خاص بها.
  - ✓ **بالنسبة لحاملها:** تتميز بسهولة وسير الاستخدام وكذا توفر فرص الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة.
  - ✓ **بالنسبة للتاجر:** حيث تعد أقوى ضمانا لحقوق البائع وتسهم في زيادة المبيعات.
  - ✓ **بالنسبة للبنك للمصدر:** ليستفيد من خلال زيادة الأرباح والفوائد والرسوم والغرامات.
- 2- عيوب وسائل الدفع الإلكتروني:** تتمثل فيما يلي:<sup>3</sup>
- ✓ **بالسنة لحاملها:** من مخاطر استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والانفاق بما يفوق القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

<sup>1</sup> - بونفلة غلام، موالكية عيدة، مرجع سبق ذكره، ص 41.

<sup>2</sup> - إيمان هادي، نوره بن خديم مرجع سبق ذكره ص 07.

<sup>3</sup> - مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أدرار BADR، شعبة علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، مذكرة نيل شهادة ماستر، جامعة أحمد درارية، 2019، ص 12.

✓ بالسنة للتاجر: بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي كل التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء.

✓ بالنسبة لمصدرها: من أهم الأخطار التي يواجهها مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل المصدر نفقات ضياعها.

5- أهمية وسائل الدفع الإلكتروني: بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط معروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الإلكترونية أصبحت تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية، فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الإلكتروني التي تمكن العميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل ارسال شيك في طريق الفاكس، أو ارسال البيانات الخاصة بحساب بنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح و خصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها لذلك كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موحدة عبر الحاسب.<sup>1</sup>

ثالثاً: التوريق كآلية مصرفية:

1- تعريف التوريق وأهميته: التوريق هو عملية تحويل القروض الرهنية إلى أوراق مالية، وتتم هذه العملية على مرحلتين:<sup>2</sup>

- التنازل عن القروض الرهنية من قبل مؤسسة مصرفية أو مالية لفائدة مؤسسة مالية أخرى.
- قيام هذه الأخيرة بإصدار أوراق مالية قابلة للتداول في السوق ممثلة في القروض الرهنية.

أهمية التوريق المصرفي: وتكمن أهميته في:<sup>3</sup>

- رفع كفاءة الدور المالي والإنتاجية ومعدل دوراتها، عن طريق تحويل الأصول غير السائلة على أصول سائلة لإعادة توظيفها مرة أخرى.
- تسهيل تدفق التمويل، وبشروط وأسعار أفضل وفترات سداد أطول.

1 - بونفلة غلام، موالكية عيدة، مرجع سابق، ص ص21، 20.

2 - سقلاب فريدة، التوريق المصرفي كآلية لضمان القروض المصرفية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2016، ص 19.

3 - نصيرة بلي، دور المشتقات المالية في تغطية خطر سعر الصرف على البنوك، دراسة مجمع سوسيتي جينيرال خلال الفترة 1998/2015، مذكرة نيل شهادة الماستر العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي جامعة محمد صديق بن يحيى، جيجل، 2016/2017، ص 28.

- تقليل مخاطر الائتمان للأول.

- تنشيط سوق المال عبر تعبئة مصادر تمويل جديدة وتنويع المعروض فيها.

- الصكوك أدوات تساعد على الشفافية، وتحسين بنية المعلومات في السوق لأنه يتطلب العديد من الإجراءات، ودخول العديد من المؤسسات في عملية الإقراض، مما يوفر المزيد من المعلومات في السوق.

2- أنواع التوريق المصرفي: يتم تقسيم التوريق حسب عدة معايير منها:<sup>1</sup>

أ - التوريق حسب الأصول محل عملية التوريق:

\* **توريق القروض أو الديون:** يستخدم هذا التوريق بغرض الحصول على سيولة مبكرة قبل حلول آجال ديون، وهو الأكثر استعمالاً دولياً.

\* **توريق تدفقات الفوائد المستقبلية:** هذا النوع تكون فيه الفوائد المقررة على القروض مستعجلة وتكون حقا لحامل الأوراق المالية دون أصل الدين.

\* **توريق مستحقات متوقعة:** يتعلق الأمر بعقود تصدير مبالغ ضخمة التي يستمر تنفيذها لسنوات.

\* **توريق أدوات التمويل:** تقوم بالاتفاق مع مؤسسات التوريق التي تقوم بطرح قيم التمويل في صورة أوراق مالية والتي يشتريها المستثمرون الذين يكون من حقهم الحصول على حصة من الفائدة المحقة.

ب- التوريق حسب الضمانات:

\* **التوريق بأصول ثابتة:** هذا التوريق يتم فيه رهن العقار للمقرض كضمان للحصول على القرض.

\* **التوريق بضمان متحصلات آجلة:** هي الأصول التي تضمن أن تدر عائداً مستقبلياً لفترات طويلة ومنتظمة.

\* **التوريق بضمان حكومي:** هذا النوع يكون في حالة ضمان جهة حكومية لمقترض ما أو تكون هي نفسها المدين فيكون القرض مضمون السداد من الميزانية العامة للدولة.

ج- التوريق حسب المدة:

\* **التوريق قصير المدى:** يسمح هذا التوريق للشركات بالحصول على التمويل لفترات نقل عن سنة واحدة وتستخدم أساساً في تمويل راس المال العام للمنشآت التجارية.

\* **توريق متوسط وطويل الأجل:** يسمح هذا النوع من التوريق للشركات بالحصول على التمويل لفترات تزيد عن سنة وعادة ما تصل إلى 20 سنة، وهو يشمل أصول مؤسسات الائتمان وشركات التأمين.

1 - إفتيسان سليمة، بومراو سميرة، التوريق كآلية لإعادة التمويل، مذكرة نيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم قانون الأعمال، تخصص القانون العام للأعمال، جامعة عبد الرحمان ميرة، 2018، ص ص 10، 11، 12.

المطلب الرابع: تأثير الابتكار المالي على الخدمات المصرفية:

يؤثر الابتكار المالية بصفة مباشرة على الخدمات المصرفية من خلال مايلي:

### 1- تأثير المشتقات المالية على الخدمات المصرفية:<sup>1</sup>

\* إدارة المخاطر: تعتمد المشتقات المالية أساسا على قيمة الأصول المختلفة محل التعاقد في السوق الحاضرة، لذلك تستخدم لتقليل أو زيادة المخاطر الناتجة عن التقلبات في أسعار الاستثمار في أصول محل التعاقد في السوق الفوري.

\* اكتشاف الأسعار: تساعد أسواق العقود الآجلة والعقود المستقبلية في توفير المعلومات عن أسعار الأصول محل التعاقد في السوق الحاضر.

\* الفوائد التشغيلية: حيث تعتبر الاستثمارات في أسواق المشتقات ضئيلة جدا وقد لا تتجاوز قيمتها 15%، كما أن سوق المشتقات تعتبر أكثر سيولة أكثر كفاءة من الأسواق الحاضرة.

### 2- تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الخدمات المصرفية:<sup>2</sup>

من خلال التعرف على أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية التي تعتمد في الأساس على استخدام التقنيات والتكنولوجيا المتطورة بالإضافة إلى وجود شبكة الانترنت نستنتج أنها تلعب دور فعالا في تطور النظام المصرفي وعصرنته وذلك من خلال خصائص ومميزات إضافات لم تكن موجودة في القطاع المصرفي التقليدي، وذلك بتقديم وسائل وأدوات كانت كحل بديل للعديد من المشاكل والأخطاء.

يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في توفير خدمات متطورة للمتعاملين بسرعة قياسية وتكلفة أقل وهذا ما يؤثر على إيرادات البنك بالارتفاع مقارنة مع الوسائل التقليدية. لذلك كان على البنوك التطوير من خدماتها وعصرنة أنظمتها وتحديد وسائل دفعها بتقنيات إلكترونية حديثة وذلك بهدف زيادة أرباحها، حيث أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية ضرورة ملحة، ومن أهم الابتكارات التي أفرزتها التقدم التكنولوجي الحديث، فهي فعلا قدمت حولا كثيرة للقصور الذي تعاني منه الوسائل التقليدية.

1 - نصيرة بلي، مرجع سبق ذكره، ص 53.

2 - بن الساسي هالة، بوجحة سعاد، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة حالة عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، للمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، 2019/2022، ص26.



## 3- تأثير التوريق على الخدمة المصرفية:

- ✓ رفع كفاءة الدورة المالية الإنتاجية ومعدل دورانها عن طريق تحويل الأصول غير السائلة إلى الأصول السائلة كالكمبيالة وإعادة توظيفها مرة أخرى.
- ✓ تسهيل تدفق التمويل لعمليات الائتمان بضمان الرهون العقارية وبشروط وأسعار أفضل وفترات سداد أطول.
- ✓ تنشيط سوق الأوراق المالية من خلال تعبئة مصادر تمويل جديدة لتنوع العروض فيها من منتجات مالية وتنشيط سوق تداول السندات.
- ✓ رفع مقدرة البنوك على التمويل عن طريق رفع نسبة رأس المال بها، بدليل أن التوريق يسمح بتحويل الديون إلى سندات.
- ✓ أداة تمويلية جد تنافسية بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث أن تكلفة التوريق بالنسبة لها تتراوح ما بين 3.3 % و 05 % هي أقل بكثير من تكلفة الاقتراض المصرفي.
- ✓ توفير العملات الأجنبية في حالة التوريق عبر الحدود، فيما لو أمكن التعامل مع إحدى المؤسسات المهتمة بتحويلات العاملين في بطاقات الائتمان وغيرها.
- ✓ تقليل مخاطر الائتمان للأصول من خلال توزيع المخاطر المالية على قاعدة عريضة من القطاعات المختلفة.
- ✓ انحسار احتمالات تعرض المستثمرين للأخطار المالية.
- ✓ تخفيف وطأة المديونية، مما يساعد في تحقيق معدلات أعلى لكفاية رأس المال.
- ✓ تنشيط السوق الأولية في بعض القطاعات الاقتصادية مثل: العقارات والسيارات وبطاقات الائتمان، كما أن انخفاض سعر الفائدة يمكن أن يوفر مناخا مناسباً للقيام بنشاط التوريق.
- ✓ التوريق أداة تساعد على الشفافية وتحسين بنية المعلومات في السوق، لأنه يتطلب العديد من الاجراءات ودخول العديد من المؤسسات في عملية الاقراض، مما يوفر المزيد من المعلومات في السوق لإنجاح التمويل.<sup>1</sup>

وبالتالي فالدافع الرئيسي للابتكارات المالية منبثق من التنظيمات القانونية والقانون الضريبي بشكل خاص، وفي ضوء الفضاء التي عرفتها الأنظمة المصرفية في السنوات الأخيرة الناتجة أساسا عن سوء استخدام العمل

<sup>1</sup> - مداني أحمد، راتول محمد، دور التوريق كأداة مالية حديثة في التمويل وتطوير البورصة في الجزائر "قراءة في القانون رقم 06-05 الصادر في 20 فبراير 2006 المتضمن توريق القروض الرهنية"، الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات، دراسة حالة الجزائر والدول النامية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ومخبر العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 07.

بالمنتجات المالية القديمة والتي أصبحت لا تتماشى مع التطورات الحديثة سواء في التجارة الدولية أو التقدم التكنولوجي، كما يمكن أن يكون الهدف من وراء الابتكارات المالية التحايل على القيود التنظيمية من خلال خلق عمليات مالية معقدة يصعب على الهيئات الرقابية الكشف عن أثرها وتتبع خطواتها، كما أن المنافسة الشرسة بين البنوك خاصة فيما يتعلق بالمنتجات الجديدة بغية جذب الكثير من العملاء، مع ذلك فإنه في العقد الأخير عرفت الأنظمة المصرفية تراجعاً ولا سيما البنوك التجارية والتي أصبحت عاجزة عن اقتراح أسعار فائدة جذابة على الودائع ما زاد المصارف المالية بروزاً من خلال اعتمادها على الابتكار المالي الذي يعتمد على المشتقات المالية ووسائل الدفع الإلكتروني وآلية التوريق.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - حموي رميساء، بالطواطو أمانة، دور الابتكار المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك الإسلامية، دراسة حالة بنك قطر الإسلامي (2016-2017)، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميله، 2021/2022، ص 31.

## خلاصة الفصل

لقد توصلنا من خلال هذا الفصل الى أن الابتكار المالي يعتبر من أهم المجالات والموضوعات الحديثة التي اهتمت بها البنوك فالابتكار المالي يجعل المصرف متواجد بشكل فعال في السوق المصرفية والمالية لما فيه من تجديد لمنتجاته المالية لتلبية الاحتياجات التمويلية المعاصرة، حيث تتمثل المنتجات المالية المبتكرة في المشتقات المالية التي هدفها التحوط ضد المخاطر والتي تتميز بعضها بدرجة عالية من السيولة، أما وسائل الدفع الالكترونية فقد تطورت نتيجة للتكنولوجيا المتطورة والتي من بين أنواعها: البطاقة الذكية، بطاقة السحب الآلي، بطاقة الموندكس، بطاقة الائتمان... الخ. وأيضا من الآليات المبتكرة التوريق حيث يعتبر خدمة مصرفية جديدة ويعد أحد أدوات الهندسة المالية حيث تسعى هذه الآلية لتطوير وتطبيق عمليات ادارة المخاطر، وتعتبر أدوات مالية مستحدثة في سبيل ايجاد حلول للمشكلات المالية.

أما الخدمة المصرفية فهي عبارة عن مجموعة الأنشطة والعمليات هدفها الأساسي تحقيق منافع ملموسة وغير ملموسة للعميل كما أن جودة الخدمات المصرفية لها دور فعال وذلك بتقديم الخدمات المصرفية على أحسن وجه لكسب ولاء العملاء خاصة فيما يخص تلبية رغباتهم واحتياجاتهم بصورة أحسن، حيث أنه كلما قام المصرف بتحسين وتجديد وتطوير خدماته توصل الى كسب عدد كبير من العملاء والمحافظة على مكانته وزيادة إيراداته.

الفصل الثاني: تقييم اداء

الابتكارات المالية في البنوك

الجزائرية

دراسة حالة بنك الجزائر

الخارجى BEA

## تمهيد

يقدم بنك الجزائر الخارجي حلولاً مالية متكاملة تلبي احتياجات عملائه المتنوعة، بدءاً من الحسابات الجارية وحسابات التوفير، مروراً بالقروض الشخصية وقروض الأعمال وصولاً إلى التحويلات المالية الدولية، والاعتمادات المستندية، وخدمات التجارة الخارجية والخدمات المصرفية الاستثمارية. ويحرص البنك على مواكبة أحدث المستجدات في مجال الخدمات المصرفية، وذلك من خلال الاستثمار في أحدث التقنيات وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة تلبي تطلعات عملائه.

تجسيدا للمفاهيم النظرية التي تطرقنا إليها في الفصل السابق، اخترنا القيام بتربص في إحدى البنوك الجزائرية وهو بنك الجزائر الخارجي، وذلك حتى يتسنى لنا معرفة دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتجسيده في الواقع التطبيقي.

وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، تطرقنا في الأول منه إلى تقديم هام حول بنك الجزائر الخارجي والذي يتضمن التعريف بالبنك وهيكله التنظيمي، بالإضافة إلى وظائف ونشاطات البنك وصولاً إلى أهم الخدمات في البنك ومختلف تطبيقات الخدمات المصرفية له. أما المبحث الثاني فقد تناولنا فيه المنتجات والابتكارات المالية لبنك الجزائر الخارجي، والذي يتضمن دور الابتكار المالي في البنك، وصولاً إلى التحديات التي تواجهه في ظل الابتكار والتكنولوجيا المتجددة، بالإضافة إلى دراسة نتائج الفرضيات.

### المبحث الاول: تقديم البنك الخارجي الجزائري BEA

يعتمد النشاط البنكي أساسا على إعادة توزيع رؤوس الاموال بصفته وسيطا في دوران رؤوس الاموال سواء كان ذلك على المستوى المحلي او الدولي، فالبنوك لديها زبائن يملكون فائضا من رؤوس الاموال واخرين لديهم عجز (نقص) في رؤوس الاموال.

من هنا يجد البنك سببا لوجوده اذ يؤدي دور الوسيط بين مالك رأس المال وطالبيه (المقترض)، اذن البنوك الجزائرية حاليا معنية أكثر من ذي قبل وذلك نتيجة لانتقال الاقتصاد الوطني من اقتصاد موجه ومخطط الى اقتصاد مفتوح و متميز بالاستقلالية.

من أكثر البنوك التجارية الجزائرية شهرة في العالم نجد بنك الجزائر الخارجي الذي يعتبر الرائد من حيث التعاملات مع الخارج خاصة في ميدان الضمانات البنكية ولذلك أوكلت له كل الصلاحيات للقيام بمهامه على أكمل وجه. فهو يعتبر بنك من الدرجة الاولى وذو سمعة عالمية كبيرة.

### المطلب الاول: التعريف ببنك الجزائر الخارجي BEA

يعتبر بنك الجزائر الخارجي من البنوك التجارية الستة المتواجدة في الجزائر وهي: البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، صندوق التوفير والاحتياط، وكانت بداية عمل هذه البنوك تركز نظريا على نوع من التخصص فتخصص بنك الجزائر الخارجي في تمويل التجارة الخارجية.

تم انشاء بنك الجزائر الخارجي في 01 أكتوبر 1967 طبقا للمرسوم 67-204 في شكل شركة جزائرية حدد رأسمالها مبدئيا ب 20 مليون دينار جزائري، مقرها الجزائر العاصمة، بإمكانه اقامة وكالات وفروع بموافقة وزير المالية، كما يمكنه اقامة وكالات خارج الوطن، وتصنيفها لا يكون الا بموجب نص تشريعي، وقد تم انشاؤه على انقاض المؤسسات البنكية التالية:<sup>1</sup>

- القرض الليوني في 01 اكتوبر 1967: (Le crédit lyonnais)
- الشركة العامة في 31 ديسمبر 1967: (Société générale)
- البنك الشمالي للتسليف 30 أفريل 1968: (Crédit du nord)
- البنك الصناعي للجزائر وبنك البحر الابيض في 31 ماي 1968: (Banque industrielle d'Algérie et de la méditerranée)
- بنك بار كليز الفرنسي في سنة 196

<sup>1</sup> - المرسوم رقم 45-162 المؤرخ في 01/10/1967 المتضمن إنشاء البنك الخارجي الجزائري.

تحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي في 01 جوان 1968، وتأسيسه يمثل المرحلة الاخيرة من اجراءات التأميم البنكي. حيث يسير من قبل رئيس مدير عام ومدير عام مساعدو ثلاث مستشارين، وهم مكلفون بالتسيير وتطبيق السياسة الخاصة بالبنك وتمثيله اتجاه الغير، ومنذ 1970، كان بنك الجزائر الخارجي محل ثقة لجميع العمليات للمؤسسات الصناعية الكبرى مع المؤسسات الاجنبية ( سوناطراك، شركة النقل البحري، شركات البناء،...)

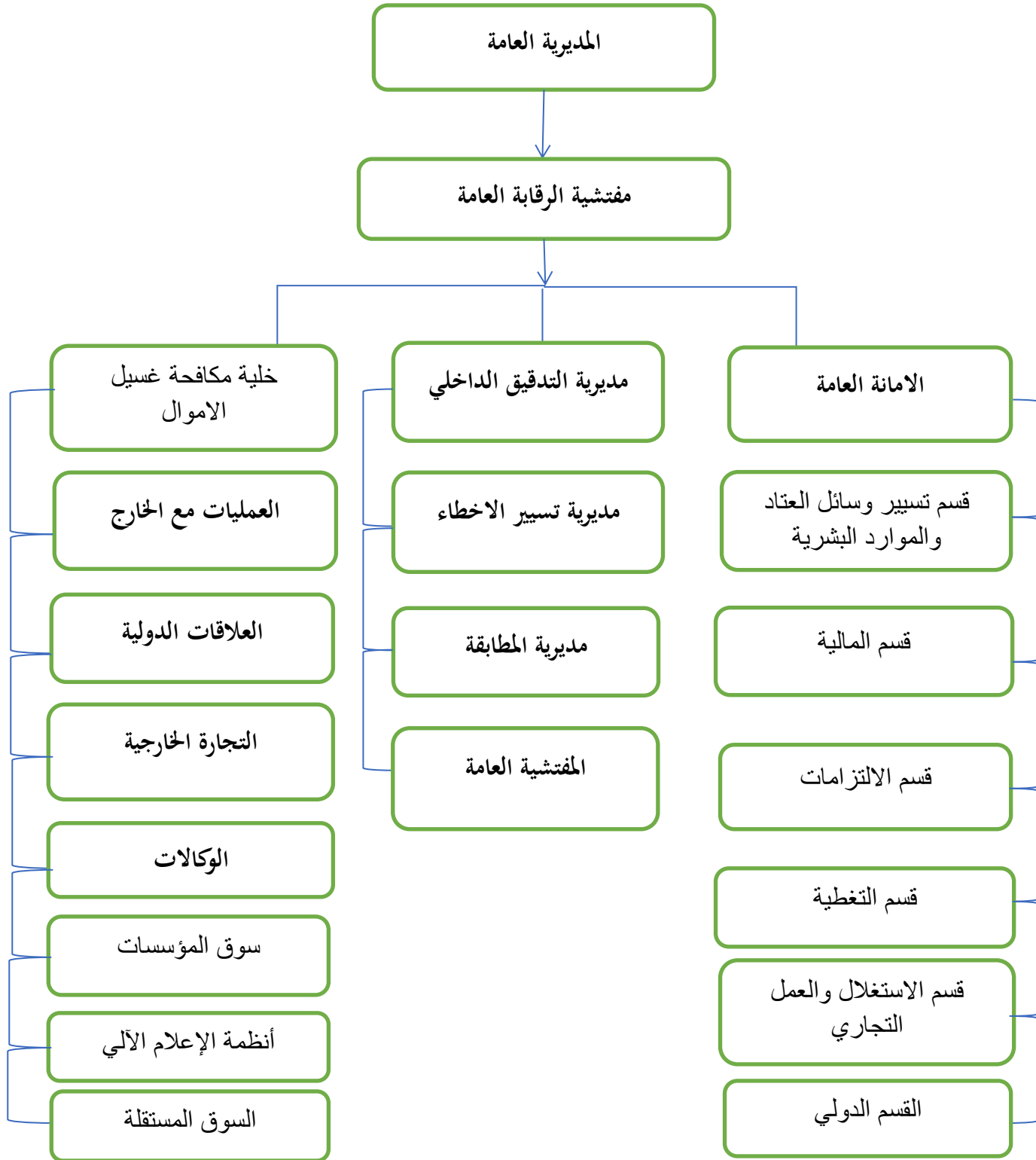
ويعتمد النشاط البنكي على اعادة توزيع رؤوس الاموال بصفته وسيطا في دوران رؤوس الاموال سواء كان ذلك على المستوى الوطني او الدولي فالبنوك لديها زبائن يملكون فائض من رؤوس الاموال واخرين لديهم عجز في رؤوس الاموال.

كان دور البنك سابقا ينحصر في القيام بعمليات مالية انطلاقا من قرارات ادارية لا رجعة فيها. اما حاليا فقد دخلت في عهد جديد اذ اصبحت تتميز باستقلالية ومسؤولية اكثر ادن يعتبر البنك عضو ضروري للنشاط الاقتصادي وتتجسد هذه الضرورة من عمليات القرض التي تستجيب لها.

### **المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي BEA**

يعتبر التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك، وهذا لأنه يحدد مسؤولية كل هيئة داخل هذا النظام ويبين دورها. وفيما يلي عرض للهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي BEA.<sup>1</sup>

الشكل 01-02: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي BEA



المصدر: الموقع الرسمي لبنك الجزائر الخارجي [www.bea.dz](http://www.bea.dz)، 2024/05/02، 14:30.



## 1- الهيكل التنظيمي لوكالة (تيارت) فرع ابن باديس:

يعد الهيكل التنظيمي لولاية تيارت أداة هامة لتحقيق التنمية المحلية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وتساهم دراسة هذا الهيكل في فهم آليات عمل الإدارة المحلية وتحسين كفاءتها.

### 1-1- وكالة تيارت نشأتها وهيكلها التنظيمي ومهام مصالحها:

يعد بنك الجزائر الخارجي لوكالة تيارت شريكا موثوقا به يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات مع شبكته الواسعة من الفروع وخدماته الالكترونية المتقدمة يعد البنك خيارا ممتازا للعملاء الذين يبحثون عن تجربة مصرفية مريحة وفعالة.

#### 1-1-1 تعريف ونشأة وكالة تيارت:

نشأت وكالة تيارت سنة 1987 وتضم حاليا 20 موظف وتسعى هذه الوكالة كغيرها من الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدماتها البنكية باعتبارها جزءا منه والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك لتحقيقها.

### 1-1-2- الهيكل التنظيمي للوكالة ومهام مصالحها:

#### أ- الهيكل التنظيمي للوكالة:

- مدير الوكالة.
- نائب المدير.
- مصلحة التجارة الخارجية.
- مصلحة الأمانة.
- مصلحة الصندوق.
- مصلحة العلاقات بين العملاء.
- مصلحة التسيير الإداري.

#### ب - مهام مصالح الوكالة: تتضمن الوكالة عدة مصالح نذكر منها:<sup>1</sup>

- مصلحة الصندوق: تعتبر أنشط مصلحة لأنها تجسد التعامل اليومي بين الوكالة، البنك، العملاء وتضم عدة أقسام:

\* قسم الشبابيك: يكفل هذا القسم باستقبال طلبات العملاء وتقديم المعلومات والنصائح بخصوص العمليات التي يقومون بها ويتم على مستوى هذا القسم: إيداع وسحب النقود، استخراج شيك بنكي، استلام وتحصيل الشيكات الخاصة بالوكالة أو غيرها.

<sup>1</sup> فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، ص 181.

\* **القسم الخلفي للشبابيك:** يقوم هذا القسم التحقق من عمليات الايداع والسحب وغيرها من العمليات الخاصة بالوكالة.

\* **قسم أمين الصندوق الرئيسي:** يتولى عملية تحصيل مختلف التحويلات المقدمة من قبل العملاء.

\* **قسم الصرف اليدوي وحسابات العملة:** يتكفل بتنفيذ أوامر التحويلات المقدمة من طرف العملاء لفائدة حسابات أخرى.

\* **قسم عمليات التحويل:** يقوم هذا القسم باستقبال كافة الأوراق الخاصة بالوكالة والقيم الموضوعية بصندوقها.

\* **قسم المحفظة والتعويض:** هذا القسم مكلف بتغطية الأوراق المالية المقدمة من طرف العملاء عن طريق غرفة المقاصة أو عن طريق البنوك الأخرى. ويقوم هذا القسم بمعالجة ومتابعة الأوراق التجارية غير المدفوعة.

\* **قسم الدفع:** يتكفل هذا القسم بالتسجيل اليومي لجميع العمليات التي تتم في البنك والتكفل بدفع رواتب مستخدمي البنك مختلف العمال الأجراء الذين يتلقون رواتبهم فلى مستوى البنك.

- **مصلحة التسيير الإداري:** تعد هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك، حيث تقوم على دراسة طلبات القروض بعد الدراسة الكاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض بمختلف أنواعها وأشكالها، سواء كانت موجهة لتمويل الخزينة أو التعهدات، وتأخذ مقابل ذلك ضمانات يتم تحديدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة والمركز المالي للزبون بضمان استرداد القرض كاملا مع نسبة الفائدة إضافة إلى مراجعة التكاليف والحسابات اليومية للوكالة، ويضم قسمين:

\* قسم تسيير الوسائل.

\* قسم المعلوماتية والمحاسبة.

- **مصلحة أمانة التعهدات:** تقوم هذه المصلحة بتنفيذ جميع العمليات المتعلقة بسير الحسابات: فتح، تغيير، غلق، اعتراضات، مصادرة موقوفة... إلخ ( كما تجمع ضمانات القروض وترسلها إلى مديرية شبكة الاستغلال ويسهر على متابعة القروض الممنوحة وانجاز العمليات المتعلقة بها وتقوم بمعالجة عملية المحفظة التجارية المالية. وتضم ثلاثة أقسام:

\* قسم ادارة التعهدات.

\* قسم الموارد.

\* قسم المنازعات.

- **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية، والاعتماد المستندي. كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية أي بيع وشراء

العملة، أو في شكل تحويلات، إضافة إلى إعداد العمليات المحاسبية المتعلقة بالعملة الأجنبية والعمل على عدم تسرب العملة الصعبة وتهريبها، وينقسم إلى أربعة أقسام:

\* قسم التوطين والتخليص.

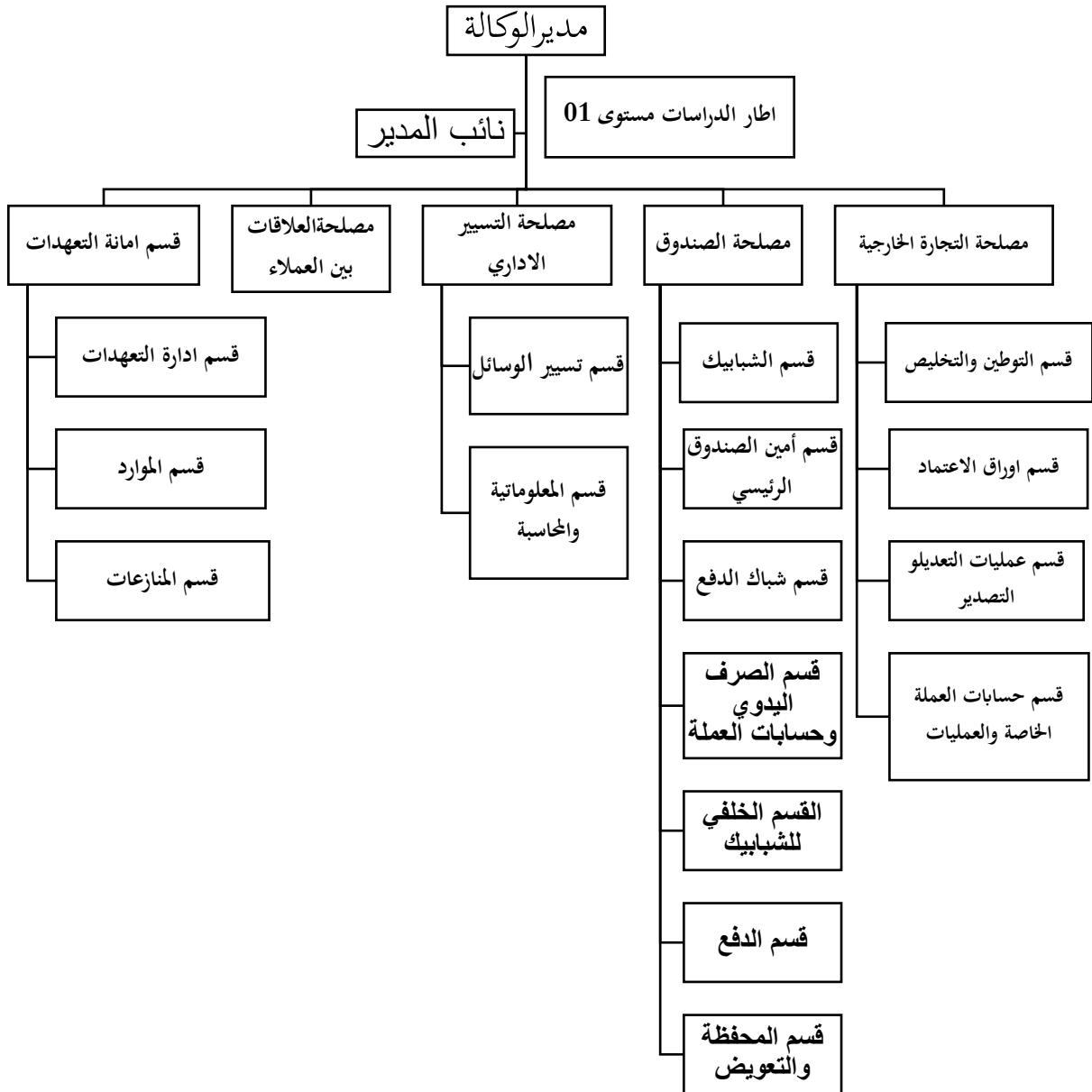
\* قسم اوراق الاعتماد.

\* قسم عمليات التعديل والتصدير.

\* قسم حسابات العملة الصعبة والعمليات.

و يمكن تمثيل الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة تيارت فرع ابن بادسي 069 كما يلي:

الشكل 02-02: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي BEA وكالة تيارت- فرع ابن باديس 069



المصدر: بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة تيارت- فرع ابن باديس 069

المطلب الثالث: وظائف بنك الجزائر الخارجي BEA:

أدى توسع بنك الجزائر الخارجي BEA إلى توسيع وظائفه ومهامه والتي يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>1</sup>:

- تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.

<sup>1</sup>- قارة بلحول، الرقابة والتدقيق المحاسبي في المؤسسات المالية، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، اطروحة نيل شهادة ماستر اكايمي في علوم المالية والحاسبة، تخصص التدقيق المحاسبي ومراقبة التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2017/2016، ص ص 58،59.

- ترخيص جميع اشكال الاقراض، قروض او تسبيقات مع او بدون ضمان، وبالمقدرات ذاتها بالإضافة الى المشاركة والوساطة.
- تمويل جميع اشكال عمليات التجارة الخارجية.
- بالإضافة الى تمويلاتها الخاصة فإنها تتدخل بضمانها الاحتياطي وضمان الوفاء او حتى باتفاقات القرض مع مراسلين اجانب لترقية الصفقات التجارية مع دول اخرى.
- المشاركة في كل نظام او مؤسسة تامين القروض ويمكن لها ان تكلف بالتسيير او المراقبة مع الخارج.
- معالجة جميع عمليات الصرف العاجلة او الأجلة المبرمة المستعارة المقرضة رهن الحيازة ربح فروق الاسعار بين العملات الاجنبية.
- يمكنها اعادة تسيير المخازن العمومية القيام بالشراء او القيام بالعمليات العقارية او غير العقارية المتصلة بنشاط الشركة.
- اتخاذ اجراءات اجتماعية لصالح مستفيديها.

#### **المطلب الرابع: الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الخارجي الجزائري**

يقدم البنك الخارجي الجزائري تشكيلة من الخدمات المصرفية نختصرها فيما يلي:<sup>1</sup>

**أولاً: الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد:** يقدم البنك الخارجي الجزائري مجموعة من الخدمات المصرفية للأفراد متنوعة بين ودائع جارية وودائع لأجل، وبين القروض بما فيها القروض العقارية من أجل شراء أو استثمار أو بناء عقار.

**ثانياً: الخدمات المصرفية الموجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** يقدم البنك الخارجي الجزائري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مجموعة من الخدمات المصرفية منها قروض الصندوق بأوجه والمتمثلة في: تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، القروض الموسمية، تسبيقات على الفواتير، سلفة على السندات، بالإضافة إلى قروض عبر الإمضاء والذي يسمح للمؤسسة من الحصول على تمويلاتها ومزاولة نشاطها، تأجيل دفعاتها أو تسريع دخول إيراداتها المالية، كما يمنح البنك الخارجي الجزائري للمؤسسات قروض استثمار متوسطة وطويلة الأجل، ناهيك عن القروض المدعمة المقدمة للشباب.

**ثالثاً: الخدمات المصرفية الموجهة للمؤسسات الكبرى:** يقدم البنك الخارجي الجزائري قروض لتمويل دورة الاستغلال، وبتنوع الاستثمارات المتوسطة وطويلة الأجل.

**رابعاً: الخدمات المصرفية الموجهة لتمويل التجارة الخارجية:** يحتوي البنك الخارجي الجزائري على 1200 عميل

<sup>1</sup> -www.bea.dz

أجنبي في جميع الفئات، كما يقدم البنك حلولاً لتأمين معاملات الاستيراد والتصدير عن طريق: الاعتماد المستندي والتحصيل المستندي، الضمانات المصرفية، تحويل الأموال، توطين العمليات الدولية.

**خامساً: الخدمات المصرفية الإلكترونية:** تتمثل أهم أوجه الخدمات المصرفية الإلكترونية في بطاقات الإلكترونية وهي: البطاقة البنكية CIB وهي بطاقة تسمح لحاملها السحب والدفع من كل التراب الوطني، بطاقة أمكس وهي بطاقة للسحب والدفع وتستهمل في الخارج، بطاقة نفضال والتي تسمح لحاملها باستعمالها في محطات الخدمات، البطاقة البنكية الدولية فيزا، وبطاقة ماستر كارد، ناهيك عن أجهزة الدفع الإلكتروني الممنوحة للتجار وأصحاب المؤسسات، بالإضافة إلى الخدمات التي يقدمها البنك لزيائنه عبر الأنترنت بالولوج إلى حساباتهم، كما يسمح لأصحاب المؤسسات بإمكانية دفع المستحقات الضريبية عبر الأنترنت، كما تسمح لهم بمعالجة الدخل ومراقبة وتسيير دفع الأجور.

**المبحث الثاني: المنتجات والابتكارات المالية لبنك الجزائر الخارجي.**

يعد بنك الجزائر الخارجي من المؤسسات المالية الرائدة بالجزائر، يتميز بتقديمه لمجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد والشركات. يحرص البنك على مواكبة التطورات العالمية في مجال الخدمات المالية، من خلال طرح منتجات وابتكارات جديدة تلبي احتياجات زبائنه المتنوعة.

**المطلب الأول: تطبيقات الخدمات المصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA.**

يواكب بنك الجزائر الخارجي التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال الخدمات المالية وذلك من خلال تقديمه لتطبيقات مبتكرة تتيح للزبائن لإدارة حساباتهم المصرفية بسهولة ويسر من أي مكان وفي أي وقت.

- واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي:

**1- البطاقات المصرفية الإلكترونية:**

وفي ما يلي يمكن التعرف على أهم أنواع البطاقات المختلفة في بنك الجزائر الخارجي:<sup>1</sup>

**1-1- بطاقة الدفع الإلكتروني CIB :**

هي بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل التراب الوطني، يتم التعرف عليها بين المصارف بالشعار CIB وباسم المصرف المصدر، تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية، ونجد في هذه البطاقة:

أ. **بطاقة CIB الكلاسيكية :** هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب المصرفي، وهي تقدم لعملاء المصارف

<sup>1</sup> - صفاء دبوابة، مروى مريان، مرجع سبق ذكره، ص41

وفق شروط يحددها المصرف كمداخل العملاء أو أهميتهم أو مواصفات أخرى، وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين المصرف والعميل.

### الشكل 02-03: بطاقة CIB الكلاسيكية



المصدر: الموقع الرسمي للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/20 على الساعة 15:15

ب- البطاقة CIB الذهبية: مقترحة أيضا من قبل المصارف للعملاء يتم اختيارها وفق شروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفعا نسبيا، وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخل المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين.

### الشكل 02-04: بطاقة CIB الذهبية



المصدر: الموقع الرسمي للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/20 على الساعة 15:15

### مميزات البطاقة البنكية الإلكترونية<sup>1</sup>:

تتميز البطاقة البنكية الإلكترونية بمميزات عديدة منها:

<sup>1</sup> - اسحاق تواتي، عبدالباسط دهمي، مرجع سبق ذكره، ص 36 37.

✓الحماية: الاستفادة من الرمز السري الذي يؤمن عملياتكم البنكية.

✓الفعالية: ربح الوقت بفضل رفاهية وسهولة استعمال البطاقة البنكية الالكترونية.

✓خدمة متوفرة: بإمكانكم سحب أموالكم في أي وقت، هذه الخدمة متوفرة 24 ساعة /24 و 7 أيام /7

الشكل 02-05: البطاقة البنكية الالكترونية



المصدر: الموقع الرسمي للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz) تاريخ الاطلاع 2024/05/01 على الساعة 12:45

#### 1-2- البطاقة البنكية الدولية:

قام البنك الوطني الجزائري بطرح البطاقة البنكية الدولية VISA الخاصة بالبنك الوطني الجزائري، يمكن الدفع أو سحب الأموال في أي مكان في العالم (حسب شبكة VISA) حيث تقدر مدة صلاحيتها ب 24 شهرا. تخصص هذه البطاقة لمسافرين إلى الخارج ممن لا يريدون حمل عملة صعبة معهم، أو إلى الأفراد الراغبين في دفع ثمن مشترياتهم عبر مواقع الإنترنت، وبالتالي فهي مخصصة ل:

❖ القيام بسحوبات في الجزائر أو خارجيا على الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحمل شعار VISA.

❖ القيام بدفعات في الجزائر أو في الخارج على أجهزة الدفع الإلكتروني التي تحمل شعار visa.

❖ القيام بعمليات الدفع عن طريق الأنترنت.

ويقدم البنك الوطني الجزائري نوعين من البطاقات هي:



الجدول رقم (02-01): أنواع البطاقات البنكية الدولية

نوع البطاقة	VISA الكلاسيكية	VISA الذهبية
المقدار المستحق لاكتسابها	€1000	€4500
الحد الأعلى لسحب	في اليوم €500	في اليوم €750
الحد الاعلى للدفع	€1000 في اليوم	€3000 في اليوم

المصدر: التقرير السنوي لبنك الجزائر الخارجي سنة 2022.

وتتميز هذه البطاقة ب:

- ✓ التأمين: بفضل الرقم السري، البنك الوطني يضمن حماية كافة تعاملاتكم البنكية.
- ✓ توفر الخدمة: بحيث يمكن لعملاء سحب الأموال أينما وجدوا 24 ساعة/24 و / 7 أيام/7.
- ✓ سيولة الاستعمال: حيث يمكن الاستفادة من أكبر وأهم شبكة التوزيع الآلي للأوراق النقدية (DAB) في العالم.

- ✓ في حالة نسيان الرمز السري، يتم تبليغ الوكالة التابع لها لمنحهم رمزا سريا جديدا.
- ✓ في حالة الضياع أو السرقة، الاتصال بوكالتهم لقيام باعتراض (سيتم منحهم بطاقة جديدة).

الشكل 02-06: البطاقة البنكية الدولية



المصدر: الموقع الرسمي للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/20 على الساعة 15:50

### 1-3- ماستر كارد Mastercard:

هي بطاقة تسمح لحاملها بتنفيذ عمليات السحب في الخارج من أجهزة الصراف الآلي (ATMs) التي تعرض شعار **Mastercard** لإجراء مدفوعات محلية للتجار على **TPE**، ولكن أيضا عبر الانترنت على مواقع التجار الاجانب بأمان كامل 24 ساعة / 24 و 7 أيام / 7. يتميز عرض **Mastercard BEA** بتشكيلة واسعة من البطاقات حسب احتياجاتها وهي:<sup>1</sup>

- بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية.
- ماستر كارد وورد ايليت.
- ماستر كارد العالمية للأعمال.
- بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع.
- بطاقة ماستر كارد البلاتينية.
- بطاقة ماستر كارد للأعمال.

\*مميزات ماستر كارد: يتمتع حامل بطاقة ماستر كارد بما يلي:

- ✓ إمكانية استخدام البطاقة بفضل بشبكة القبول تغطي 2010 دولة بما في ذلك 36 مليون من التجار الطبيعيين و 2.4 مليون من أجهزة الصراف الآلي DAB/GAB.
- ✓ طريقة دفع وسحب آمنة ومعززة بفضل تقنية CHIP و PIN.
- ✓ المدفوعات الآمنة عبر الانترنت عبر PAYPAL.
- ✓ خدمة دعم عالمية من ماستر كارد .
- ✓ للاستفادة من سلفة نقدية طارئة في أقل من ساعة من 250000 موقع حول العالم Western Union.
- ✓ التأمين الطبي للسفر للحوادث غير المتوقع.

1 -وثيقة مقدمة من قبل بنك الجزائر الخارجي، وكالة تيارت، فرع بن باديس 069.

الشكل 02-07: بطاقة ماستر كارډ Mastercard



المصدر: الموقع الرسمي للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/20 على الساعة 15:46

2- جهاز الدفع الإلكتروني TPE:

بهدف عصرنة النشاط، قام بنك الجزائر الخارجي بوضع جهاز الدفع الإلكتروني (TPE) والذي يسمح بتسوية العمليات عن طريق البطاقة البنكية (CIB) (Carte Inter Bancaire). حيث تكون العملية ضمن شروط الأمان مع ضمان الدفع خلال التعامل، وهو موجود أساسا لزيائن البنك من تجار، مؤسسات ورجال الأعمال، يتميز جهاز الدفع الإلكتروني بما يلي:

- ✓ الحماية: الاستفادة من الحماية التي يوفرها هذا الجهاز من خلال الوقاية من خطر التلاعب بالأموال، الأخطاء والأوراق النقدية المزورة.

- ✓ السرعة: ربح الوقت عن طريق معالجة العمليات الذي يتم خلال بضعة ثواني فقط.

- ✓ السيويلة: جهاز سهل الاستعمال

3- الخدمات المقدمة في إطار البنك عن بعد:

بهدف الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وربح الوقت وكذا تسهيل العمليات المصرفية، فقد عكف بنك الجزائر الخارجي إلى تقديم خدمات مصرفية جديدة في إطار البنك عن بعد : تتمثل في Banque à Distance

3-1- الخدمات البنكية الإلكترونية ebanking:

تعتبر هذه الخدمة خدمة دائمة وأنية بحيث تسمح للزبون من الولوج إلى حساباته البنكية بنقرة بسيطة وبأمان 24 ساعة / 24 و 7 أيام/7.

كما توفر هذه الخدمة العديد من الخدمات، وتتووع حسب الباقة المختارة Pack منها:

- ✓ الاطلاع على الحسابات، وتاريخ مفصل عن الرصيد؛

- ✓ متابعة التحويلات؛

✓ طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية (Carte Inter Bancaire) CIB؛

✓ الاعتراض عمى البطاقة البنكية Carte Inter Bancaire CIB في حالة السرقة أو الضياع؛

✓ التسديد الجبائي عبر الإنترنت؛

✓ خدمة الرسائل الإلكترونية.

تتميز هذه الخدمة بما يلي:

■ الجوارية: حيث تسمح للزبون بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان يتواجد فيه؛

■ الأمان: تضمن الأمان لمتعاملات البنكية من خلال رقم سري شخصي؛

■ السيوولة: تسمح بالولوج للحسابات البنكية بنقرة بسيطة عمى الإنترنت؛

■ التنوع: حيث تسمح باختيار نوع العمليات التي يريد الزبون حسب باقات الخدمات المتوفرة +Pack Net،

Pack Net ويوفر البنك الوطني الجزائري الموقع الإلكتروني التالي للزيائن للاطلاع عمى الحسابات

.ebanking.bea.dz

### 3-2- خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال:

ويسمح بتقديم هذه الخدمة للزيائن متعامل الهاتف النقال Mobilis والبنك الوطني الجزائري، حيث

تسمح ليم بالاطلاع على رصيد حسابهم البنكي، تحويل الأموال وكذا دفع فواتيرهم الهاتفية موبيليس من

هاتفهم أينما كانوا وفي أي وقت يشاءون، وهذا من خلال:

✓ تعبئة الخط مسبق الدفع الخاص بموبيليس؛

✓ دفع الفواتير الهاتفية لموبيليس؛

✓ الإطلاع على رصيد حسابهم البنكي؛

✓ القيام بتحويل الأموال ما بين وكالات البنك دون التنقل إلى وكالة الزبون.

### 3- خدمة تبادل المعطيات المرقمنة:

تخص هذه الخدمة أصحاب المؤسسات الذين يرغبون في صب الأجرة الشهرية لموظفيهم، ولا يملكون

الوقت للقيام بالعملية؛ لذا قام بنك الجزائر الخارجي بتوفير خدمة تبادل المعطيات الآلية EDI.

حيث تسمح هذه العملية من الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي تحويل الأجور بصفة آلية.

وللعملية عدة مزايا هي:

✓ العصرية: يتحقق الزيائن بأنفسهم من استعمال التكنولوجيات الحديثة في أداء هذه العملية؛

✓ المصدقية: يستفيدون من الحماية الفائقة من خلال نقل المعلومات إلى ملف مضبط ومحمي؛

✓ الفعالية: يستفيد الزبون من سيولة وسرعة سير أمر تحويل الأجور.

## خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت e.paiment

وهذه الخدمة موجبة لزبون البنك الوطني الجزائري الحامل للبطاقة البنكية **Carte Inter Bancaire (CIB)** الكلاسيكية أو الذهبية، والراغب في تسديد معاملاته عبر الإنترنت، حيث تتيح هذه الخدمة فرصة تسديد الفواتير ومختلف الخدمات عبر الإنترنت. حيث تضمن هذه الخدمة ما يلي:

✓ الحماية: خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتري عبر الواب (Web Acheteurs) ؛

✓ السيوالة: الدفع عبر الإنترنت بكل بساطة؛

✓ إمكانية الولوج: بإمكانهم الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني حيثما كانوا وأينما وجدوا 24/24 ساعة و 7 أيام/7.

✓ الرفاهية: اقتصاد الوقت والطاقة بتفادي التنقلات.

## تطبيق OGA وتطبيق BEA موبيل:

يعمل هذا التطبيق على تعريف العميل بمختلف الخدمات وبشكل آمن حيث يجب تثبيت هذا التطبيق على الاجهزة من المنصات الرسمية، باستخدام الهاتف الذكي، ومن الخدمات التي تقدمها هذه التطبيقات ما يلي:<sup>1</sup>

- الاطلاع على الأرصدة البنكية وآخر العمليات المصرفية .
- البحث عن العمليات الحسابية في كشف الحسابات البنكية.
- مراجعة و مشاركة رقم التعريف المصرفي الخاص بالعميل (RIB).
- اتباع سعر الصرف وتحويل العملة.
- الاتصال الدائم مع الوكالة البنكية المتعامل معها.
- اجراءات التحويلات وتوقيع الخصومات.

## المطلب الثاني: دراسة وتحليل جداول احصائية في مجال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بينك الجزائر الخارجي

يعتبر بنك الجزائر الخارجي كونه احد أهم المؤسسات المالية في الجزائر، رائدا في مجال الابتكار المالي، حيث يدرك البنك أهمية مواكبة التطورات المتسارعة في القطاع المالي العالمي، وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة.

لدينا فيما يلي جداول تبين عدد البطاقات البنكية المتداولة خلال سنتي 2021 و2022

<sup>1</sup> - www.bea.dz

الجدول (02-02): تطور المعاملات باستخدام البطاقات خلال سنتي 2021 و2022

طبيعة العملية	2021		2022		معدل النمو	
	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة
السحب عبر الصراف الآلي	21.503	413.558	25.281	414.472	%17.57	%0.22
الدفع عبر البطاقات	2.355	14.122	3.879	24.232	64.71%	71.59%
الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية	2.349	14.104	2.150	18.552	-8.47%	31.54%
الدفع عبر الانترنت	0.006	0.018	1.729	5.680	28716.67	31455.56
استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية	0.009	0.078	0.013	0.130	%44.44	66.67%
مجموع المعاملات باستعمال البطاقات	23.867	427.758	29.173	438.834	%22.23	2.59%

المصدر: التقرير السنوي لبنك الجزائر الخارجي لسنة 2022، ص 80.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عمليات السحب عبر الصراف الآلي خلال سنة 2022 زادت بقيمة 914 مليار دولار، أما الدفع عبر البطاقات فقد ارتفعت قيمته بـ 10110 مليار دينار جزائري. فيما يخص استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية فقد ارتفعت قيمته بـ 0.052 مليار دينار جزائري. ومن هنا نلاحظ زيادة حجم المعاملات باستعمال البطاقات بنسبة 22.23%، وزيادة في القيمة بنسبة 2.59%.

الجدول (02-03): وضعية البطاقات لسنتي 2022/2021

البطاقات سنة 2022			البطاقات سنة 2021			طبيعة البطاقات
وضعية			وضعية			
اجمالي البطاقات	الذهبية	ما بين المصارف	اجمالي البطاقات	الذهبية	ما بين المصارف	
13585773	10124456	3461317	11609624	8841339	2768285	عدد البطاقات في التداول (1)
4039473	2975476	1063997	3788855	2933552	855303	عدد البطاقات المفعلة (2)
%29.73	%29.39	%30.74	%32.64	%33.18	%30.90	معدل النشاط (2/1)

المصدر: التقرير السنوي لبنك الجزائر الخارجي، ص 81 .

خلال سنة 2022 سجلت المؤسسات المصدرة للبطاقات ( البطاقات ما بين المصارف والذهبية) في داخل المصارف وما بين المصارف مقارنة بالسنة الفارطة، بمجموع:

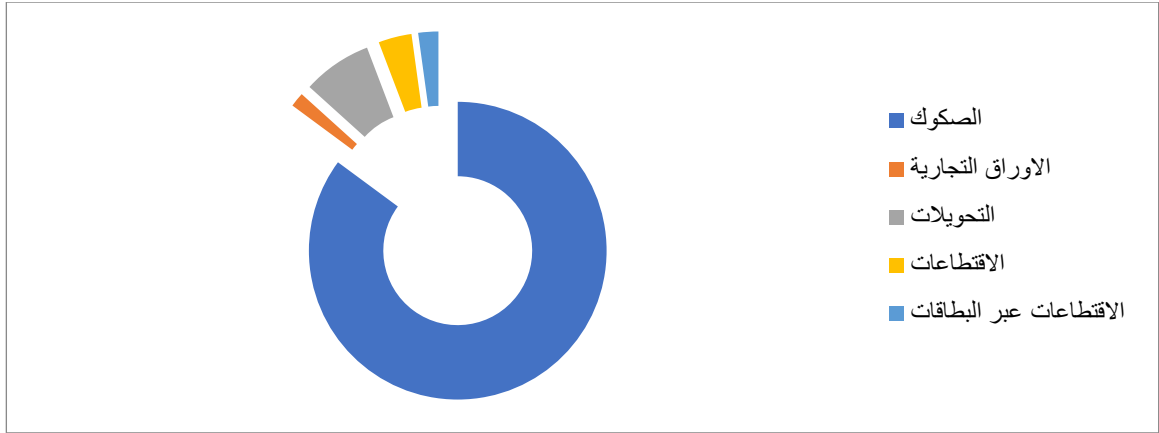
- 128.035 مليون معاملة من عمليات السحب بقيمة 2387.708 مليار دينار مقابل 87.723 مليون معاملة سحب بقيمة 1728.937 مليار دينار (أي بارتفاع معتبر لا يستهان به بنسبة 45.95% من حيث الحجم و38.10% من حيث القيمة).

- 2.713 مليون عملية دفع عبر محطات الدفع الالكترونية بقيمة 21.246 مليار دينار مقابل 2.151 مليون عملية دفع عبر محطات الدفع الالكترونية بقيمة 15.113 مليار دينار ( أي بارتفاع ملموس بنسبة 21.13% من حيث الحجم و40.38% من حيث القيمة).

- 9.048 مليون معاملة عبر الانترنت بقيمة 18.151 مليار دينار مقابل 7.821 مليون معاملة عبر الانترنت بقيمة 11.176 مليار دينار (أي بارتفاع بنسبة 15.69% من حيث الحجم و62.41% من حيث القيمة).

- سجلت عمليات الدفع عبر الجوال المرخصة من طرف بنك الجزائر داخل المصارف خلال كل من شهر نوفمبر وديسمبر فقط من سنة 2022، حجما ضخما من المعاملات يقدر بـ 4.185 مليون معاملة بقيمة اجمالية تقدر بـ 2.954 مليار دينار، والذي يعتبر فرضية مشجعة للغاية لتطوير الدفع الالكتروني في الجزائر.

**الشكل (02-08): حجم التحويلات المعالجة من خلال النظام البياني(ATCI) 2022**



**المصدر:** التقرير السنوي لبنك الجزائر الخارجي، ص79.

سجل نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات، خلال السنة قيد الدراسة، مجموع حالات رفض تصل الى 227853 عملية بقيمة 398.470 مليار دينار، أي بمعدل رفض ضعيف يقدر بـ 0.41% من حيث الحجم و1.98% من حيث القيمة.

- تعد الاوراق التجارية ( السفتجة والسند لأمر) التي تظل دائما متبادلة في صيغتها الورقية الاكثر تأثرا للرفض بنسبة 38.41% من حيث الحجم و12.72% من حيث القيمة.

- من ناحية اخرى، تجدر الاشارة أن نشاط الساحة المصرفية (مصارف، بريد الجزائر، والخزينة العمومية) يخططون للدخول في علاقة موسعة مع مشغل نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات، مركز ما قبل المقاصة الالكترونية ما بين المصارف (شركة ذات أسهم)، ووضع حيز التنفيذ والنجاح مشروع ازالة وتحييد الطابع المادي للأوراق التجارية قبل نهاية سنة 2023.

- من حيث التطور، ارتفع الحجم الاجمالي لأدوات الدفع بالمقاصة في سنة 2022 بمعدل 14.39% من حيث الحجم مقارنة بالسنة المنصرمة وذلك راجع للنمو الكبير المسجل من طرف المعاملات بالبطاقات، الاقتطاعات و التحويلات على حد سواء. ومنه واصلت المعاملات عن طريق البطاقات ما بين المصارف ارتفاعها من سنة لأخرى ( 22.23% في سنة 2022)، مترجمة بذلك أو عاكسة للجهود المبذولة من طرف المنخرطين لنظام الدفع الالكتروني ما بين المصارف ( المصارف و بريد الجزائر) في ظل تطوير المعاملات بالبطاقات بصفة خاصة و الدفع الالكتروني بصفة عامة.



## الفصل الثاني: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA

- كذلك ارتفعت قيمة مختلف وسائل الدفع بالمقاصة بنسبة 12.16% مقارنة بتلك المسجلة في السنة الفارطة خاصة فيما يتعلق بالصكوك، التحويلات والاقتطاعات بمعدلات نمو تقدر بـ 12.90%، 10.25%، 10.22% على التوالي.

- خلال سنة 2022 قد مثلت عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي نسبة 86.66% من الحجم الاجمالي لمعاملات الدفع الالكتروني بين المصارف و 94.45% من قيمتها الاجمالية، ما يعكس الاتجاه الواضح لحامل البطاقات المصرفية لتفضيل استخدام النقد على الدفع بالبطاقات، الدليل على ذلك هو معدلات الاستخدام الضعيفة للبطاقات ما بين المصارف للدفع عبر محطات الدفع الالكترونية ( لدى التجار الموافقين) أولئك موجودين على منصات الانترنت ( لدى تجار الويب).

- عرفت عمليات السحب عبر الصراف الآلي والدفع باستخدام البطاقات من حيث الحجم والقيمة ارتفاعا كبيرا والذي يمكن تفسيره بوتيرة توجه زبائن كل من المصارف و بريد الجزائر انحيازهم لاستعمال البطاقات بين المصارف مقارنة بوسائل الدفع الاخرى. كذلك انتقلت عمليات السحب عبر الصراف الآلي من 21.503 مليون عملية بمبلغ 413.558 مليار دينار جزائري في 2021 ليسجل 25.281 مليون عملية بمبلغ 414.472 مليار دينار جزائري في 2022، اي بمعدل نمو يصل الى 17.57% من حيث الحجم و 0.22% من حيث القيمة.

- اما بالنسبة لعمليات الدفع باستخدام البطاقات المسجلة في 2022 فقد تم تسجيل من طرف كل من المصارف و بريد الجزائر 3.879 مليون معاملة بمبلغ 24.232 مليار دينار جزائري مقابلة 2.355 مليون معاملة بمبلغ 14.122 مليار دينار جزائري في 2021، أي بمعدل نمو يصل الى 64.77% من حيث الحجم و 71.59% من حيث القيمة.

### جدول (02-04): حجم المعاملات باستخدام البطاقات في وكالة تيارت خلال سنة 2023

المنتج	من 2023/01/01 الى 2023/12/31	عدد البطاقات المطلوبة
بطاقة CIB	849	800
بطاقة MASTER CARD	127	70
OGA	166	100
TPE	29	25

المصدر: وثيقة مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي، وكالة تيارت، فرع ابن باديس 069

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد البطاقات المستخدمة من طرف وكالة تيارت يفوق عدد البطاقات المطلوبة من طرف بنك الجزائر الخارجي الوطني، فبالنسبة لبطاقة CIB فقد ارتفع عددها مقارنة بالبطاقات المطلوبة بـ 49 بطاقة أي بنسبة 6.125%.

- اما بطاقة MASTER CARD فقدرت عرفت الزيادة في عدد البطاقات قفزة نوعية قدرت بـ 57 بطاقة اي بنسبة 81.429%.

- بالنسبة لتطبيق OGA فزاد عدد التعامل به بـ 66 مرة حيث قدرت الزيادة بنسبة 66%  
- اما نقطة الدفع الالكترونية TPE فقد عرفت زيادة تقدر بنسبة 16%.

### **المطلب الثالث: دور الابتكار المالي في بنك الجزائر الخارجي**

يعتبر الابتكار المالي ضروري لنجاح بنك الجزائر الخارجي في المستقبل، فمن خلال تعزيز البنك للابتكار المالي يمكن أن يزيد من حصته في السوق ويحسن كفاءة العمليات ويقلل من التكاليف.

- الجهود المبذولة من قبل بنك الجزائر الخارجي لتقديم خدمات مبتكرة لعملائه:

يسعى بنك الجزائر الخارجي لتقديم خدمات مبتكرة لعملائه، وذلك من خلال تطوير منتجات مالية جديدة واستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين تجربة العملاء.

ومع ذلك يجب ان يستمر البنك في الاستثمار والابتكار لزيادة تنافسيته وفعاليتها في النظام المصرفي، وهذا

يشمل:<sup>1</sup>

- تطوير حل للتحويلات المالية الالكترونية،

- تقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت،

- تحسين تجربة العملاء في البنوك.

يجب أن يكون الابتكار المالي جزءا اساسيا من استراتيجيات البنوك لتحقيق التنمية المستدامة وتلبية احتياجات

العملاء.

يلعب الابتكار المالي دورا هاما في بنك الجزائر الخارجي من خلال:<sup>2</sup>

- توسيع قاعدة العملاء: يساعد الابتكار المالي على جذب عملاء جدد من خلال تقديم منتجات وخدمات تلبي

احتياجاتهم المتنوعة، مثل الخدمات المصرفية الرقمية وتمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة.

- تعزيز كفاءة العمليات: يساعد الابتكار المالي على تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنك، وتقليل التكاليف،

وتحسين سرعة الخدمة.

<sup>1</sup> - asjp.dz

<sup>2</sup> - مقابلة مباشرة مع السيدة مغيث رئيسة مصلحة الزبائن ببنك الجزائر الخارجي، وكالة تيارت، فرع ابن باديس 069، تيارت.

- تقليل المخاطر: يساعد الابتكار المالي على مخاطر البنك، مثل مخاطر الائتمان ومخاطر السوق من خلال تطوير أدوات جديدة لا دارة المخاطر.

- تحسين رضا العملاء: يساعد الابتكار المالي على تحسين رضا العملاء من خلال تقديم منتجات الخدمات أفضل، تجربة عملاء أكثر سهولة.

- أمثلة عن الابتكارات المالية في بنك الجزائر الخارجي:

• الخدمات المصرفية الرقمية: أطلق بنك الجزائر الخارجي تطبيقا للهواتف الذكية يسمح للعملاء بإجراء معاملاتهم المصرفية من أي مكان وفي أي وقت.

• التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة: يقدم بنك الجزائر الخارجي قروضا ائتمانية وخدمات استشارية للشركات الصغيرة والمتوسطة.

• التمويل الأخضر: يقدم بنك الجزائر الخارجي قروضا واستثمارات خضراء للمشاريع الصديقة للبيئة.

**المطلب الرابع: التحديات التي تواجه بنك الجزائر الخارجي في ظل الابتكار المالي المتجدد**

يواجه بنك الجزائر الخارجي العديد من التحديات في ظل التطور المستمر للابتكار المالي، لذلك يجب ان يكون البنك على دراية بالتطورات الاقتصادية والسياسية المحلية والعالمية للتكيف مع التحديات المستمرة.

**-التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الإلكترونية:**

إن وسائل الدفع الإلكترونية ليست وسائل مثالية فكما لها مميزات فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سعتها بين الجمهور، يؤدي ذلك إلى اتخاذ الحيطة والحذر من استعمالها. وتكمن أهم مخاطر هذه الوسائل كما يلي:<sup>1</sup>

**أولا: النقود الإلكترونية:**

من مخاطر النقود الإلكترونية الخرق الأمني كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف، وإما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الأنترنت، وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الإلكترونية والقرصنة الإلكترونية، فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أو تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة، فإنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة لتاجر وسواء كان ذلك متعلقا بالنقود الإلكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل عبر الانترنت (النقود الشبكية).

<sup>1</sup> - بونفلة غلام، موالكة عيدة، مرجع سبق ذكره، ص 62.

### ثانيا: البطاقات البنكية:

بالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية فهي تفرز جملة من العيوب والمشاكل سواء لحاملها أو للمصارف المصدرة لها وأهم هذه المشاكل ما يلي:<sup>1</sup>

- رغبة حامل البطاقة بزيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق مقدراته المالية، وكذلك الفوائد التي يشهها القرض وارتفاع نسبة الفائدة يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها.
- هذه البطاقات تشعر حاملها بالغنى الوهمي.
- عدم وجود رأس مال كافي لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على البطاقات الائتمانية، الأمر الذي يشكل خطر على سيولة المصرف.
- مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة على البطاقات الائتمانية، الأمر الذي يشكل خطرا على سيولة المصرف.

### ثالثا: التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية: أهمها ما يلي:<sup>2</sup>

- قد تقوم مؤسسات غير مصرفية بإصدار بطاقات ذكية لكن لا توفر عليها رقابة كالمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرامج البطاقة ذات القيمة المخزنة، مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الإلكترونية التي تضم مؤسسات إصدار غير مصرفية لا تخضع لمراقبتهم.
  - يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزنة في البطاقات الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات. البطاقات للديون المستحقة عليه.
- تثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة إجراءات براءات الاختراع من طرف مؤسسات إصدار البطاقات بالإضافة إلى شؤون الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا.
- البطاقات الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات والجوالات وغيرها، لأن المستخدم فيها لا يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشاكل الإثبات. ولكن أكبر مشكل تواجهه وسائل الدفع الإلكترونية هو تسارع استعمال هذه الوسائل منذ سنوات دون أن يواكبها تنظيمًا قانونيًا يناسب تحدياتها، فهي محرومة من الحماية القانونية التي تتمتع الوسائل الدفع التقليدية مما يجعلها تخفي حزمة من المشاكل والنزاعات التي تتطلب سرعة في حلها، ولعل اسمها إشكالية الإثبات لعدم اعتمادها على دعامة ورقية، فرغم كل الجهود من جانب الفقه والقضاء في دول العالم للتوسع في تفسير النصوص الدينية الموجودة أصلا كي تشمل المعاملات الإلكترونية.

1 - بونفلة غلام، موالبكة عيدة، مرجع سبق ذكره، ص 63.

2 - بونفلة غلام، موالبكة عيدة، مرجع سبق ذكره، ص 64.

#### رابعاً: التحديات الإدارية:

ويمكن ذكر أهم التحديات الإدارية كما يلي:<sup>1</sup>

- تحقيق التكامل بين معلومات العملاء.
- تدريب كل المستويات الإدارية على المشاركة وتبادل المعلومات.
- تكوين قاعدة بيانات مركزية للمنظمة وتحديد مسؤولية إدارية إما بتكنولوجية تمثل فيها الوظائف المختلفة ضماناً لتحقيق التنسيق بينها أو أن تتبع رئاسة المنظمة ضماناً لتحقيق التعاون بين الوظائف الإدارية أو تفويض سلطة إدارتها إلى مدير التسويق أو مدير المبيعات.

#### - التحديات التي تواجه بنك الجزائر الخارجي:

يمكن تصنيفها كما يلي:<sup>2</sup>

##### 1 - التحديات الداخلية: ومن أهمها:

صغر حجم المصارف وهيكله ملكيتها، التركيز في نصيب المصارف وتجزئة النشاط المصرفي، ضعف كفاءة أنظمة المدفوعات، القروض المتعثرة، ضعف استخدام التكنولوجيا والرقابة، ضيق السوق النقدي الأولي والثانوي، بالإضافة إلى القيود المالية والقانونية ومحاسبية وتنظيمية.

##### 2- التحديات الخارجية: نذكر منها:<sup>3</sup>

ظاهرة العولمة واندماج الأسواق الدولية واندماج المصارف، وظاهرة البنوك الإلكترونية ولا يكتمل التحول إلى اقتصاد السوق حتى تقوم مؤسسات مالية جيدة التطور وتوجهها حوافز ملائمة، فالانتقال إلى اقتصاد السوق يتطلب وضع قطاع مصرفي متطور يتعامل على أساس علاقات جيدة مع باقي القطاعات الاقتصادية، ولكن القطاع المالي الجزائري يبقى ضعيفاً نظراً للخصائص التالية التي يتميز بها:

- عجز في التسيير (التنظيم، التأطير، ضبط التحول).
- عدم الكفاءة في تقدير الأخطار لعدم أهلية وكفاءة المصارف وجدارتها الائتمانية.
- عجز نظام الإعلام، التسويق والاتصال.
- غياب المنافسة، والتأخر في التحديث خاصة التكنولوجي.
- ضعف دوره في الوساطة المالية واقتصار نشاطه في القيام بالوظائف المحاسبية كتسجيل حركات التدفقات النقدية، إعادة الخصم وتسيير حسابات المؤسسات العمومية.

1 - بونفلة غلام، موالبكة عيدة، مرجع سبق ذكره، ص 64.

2 - نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 136 137.

3 - نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 136 137.

- ضعف دور الجهاز المالي في جمع الادخار، والاعتماد الكبير على موارد الإصدار النقدي والاقتراض الخارجي في ظل غياب سوق نقدي.

بالإضافة الى:

- عدم وجود نظام معلوماتي فعال في اتخاذ القرار.
- عدم وجود وظيفة التسويق في الإدارة ال مصرفية.
- محدودية الخدمات المصرفية المقدمة، والذي أدى إلى عدم رغبة المجتمع للتعامل مع الجهاز المصرفي، للتذكير فقط المصارف الأمريكية تقدم حوالي 350 نوع من الخدمات.
- عدم فعالية بورصة القيم المنقولة، مما أدى إلى عدم تشجيع المصارف على تطوير الأدوات المالية التي من شأنها أن تساهم بدرجة كبيرة في تمويل الاقتصاد وتشجيع الاستثمار.
- إن عدم تطور الإبداعات المتعلقة بوسائل الدفع وانحصارها في أشكال محددة جعل من المصارف غير قادرة على تحسين تعبئتها للادخار والتقليل من حجم التسرب النقدي.
- عدم وجود إدارة جيدة لوسائل الدفع المتاحة والمحفزات التي تسمح بإقناع الجمهور على استعمالها.

ان العقبات التي تواجه بنك الجزائر الخارجي بالرغم من المجهودات المبذولة في إطار المصرفية الإلكترونية لاتزال كثيرة، ومن أهمها:<sup>1</sup>

- عدم وضوح البيئة القانونية والنشر بالعينة المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- \* مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع بالمؤسسة الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي.
- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية فكيف في اقتصاد يرفض الشيك أو وسيلة الدفع.
- غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاستثمارية التي تمنح وتعرف بمدة الوسائل. الإلكترونية الدفع.
- عدم وجود تنوع كبير في الخدمات والمزايا التي توفرها البطاقات لمستلميها.
- التعطل المتكرر للموزعات الآلية.

• قلة انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني والتجار والباعة يبدون تخوفاً من تحصيل مستحقهم بقبول البطاقات لوسيلة الدفع، فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد للاستخدام الإلكتروني الجديد الذي يسير عمليات الإيداع والسحب وتنظيم حركة التعامل مع العملاء مثل الجهاز المصرفي الآلي في ظل متغيرات جديدة وجدت البنوك الجزائرية نفسها في

<sup>1</sup> - بونفلة غلام، موالبكة عيدة، مرجع سبق ذكره، ص ص 76 77.

وضع بالغ الحساسية لاسيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة والخدمات المالية، ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثروة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في :

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي للبنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

**خلاصة الفصل:**

بدراستنا لأنظمة الدفع الالكترونية ودور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المصرفية توصلنا الى أن أنظمة الدفع الالكترونية أضافت العديد من المزايا للخدمة المصرفية وطورتها بتوفير أنظمة ووسائل حديثة لم تكن موجودة من قبل، مكنت من تسهيل تقديم الخدمات للعملاء وطورت من أعمال البنوك، ومن بين التطورات التي شهدتها ظهور البنوك الالكترونية وظهور وسائل حديثة في التعامل واستخدام الانترنت. مكنت الخدمات المصرفية عبر الانترنت من ادارة المعاملات المصرفية لمدة 24/24 سا و7 ايام/7 ايام، وتمكنت من تحسين أداء المصارف، وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات المتعاملين معها، وهذا ما يحتم على البنوك ضرورة تطوير خدماتها وابتكار تقنيات جديدة من أجل الوصول الى الخدمة المصرفية المثلى.



خاتمة

لقد أحدثت الابتكارات المالية بما فيها وسائل الدفع الإلكتروني والمشتقات المالية ثورة في النظام المصرفي حيث سعت جميع المصارف الى مواكبة التقدم التكنولوجي واستغلال الثورة المعلوماتية ونتيجة لذلك أصبحت مختلف التقنيات الحديثة بما في ذلك وسائل الدفع الحديثة وشبكة الانترنت عناصر أساسية في أعمال المصارف وأدائها لوظائفها المختلفة، وتؤدي أنظمة الفع الإلكتروني دورا هاما في تحسين أداء وجودة الخدمة المصرفية حيث تجعل المعاملات المالية أكثر كفاءة، وتوفر مستوى عال من الامان لهذه المعاملات، مما تقلل من مخاطر الاحتيال والسرقة وتساعد على توسيع نطاق الوصول الى الخدمات المالية.

أما المشتقات المالية فهي أداة من أدوات التغطية ضد مخاطر سعر الصرف حيث تلعب دورا مهما في ضبط العمليات المصرفية، وتماشيا مع التطورات الجديدة أوجب على البنوك استخدام مختلف التقنيات الإلكترونية وتهدف هذه الابتكارات المالية والتقنيات المستحدثة الى تحسين الخدمات المقدمة من طرف البنك للمتعاملين وتسهيل عملية اتمام العمليات المالية وضمان أمنها وتسريع وتنشيط حركة رؤوس الأموال.

### اختبار صحة الفرضيات

- الفرضية الاولى: العامل الوحيد المؤثر في جودة الخدمة المصرفية هو المنافسة.

ان أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية هي التطور التكنولوجي الذي بدوره يساعد على توسيع الموارد، ولأى الزبون وعلاقته بالبنك، السمعة التي يتمتع بها البنك، والمنافسة. وبهذا يتم اثبات عدم صحة الفرضية الاولى.

- الفرضية الثانية: بعد استخدام وسائل الدفع الإلكتروني عرفت الإيرادات البنكية تحسنا ملحوظا.

اتضح لنا من خلال الجداول الاحصائية لبنك الجزائر الخارجي زيادة استخدام البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني مما أدى الى تحسن وارتفاع إيرادات البنك، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

- الفرضية الثالثة: تكمن العلاقة بين الابتكار المالي والخدمة المصرفية في تأثير كل من المشتقات المالية ووسائل الدفع الإلكتروني على الخدمات المصرفية، مما يساهم في توفير خدمات متطورة للمتعاملين بسرعة قياسية وتكلفة أقل، وهذا ما يؤثر على إيرادات البنك بالارتقاء مقارنة بالوسائل التقليدية.

تؤثر المشتقات المالية ووسائل الدفع الإلكتروني ايجابا على الخدمات المصرفية من خلال المساهمة في توفير خدمات متطورة للمتعاملين بسرعة قياسية وتكلفة أقل. مما يبين العلاقة بين الابتكار المالي والخدمة المصرفية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

## خاتمة

### نتائج الدراسة

- من خلال تعرفنا على جملة من المفاهيم النظرية والتطبيقية المتعلقة بموضوع الدراسة، فإنه يمكن استنتاج بعض الحقائق المرتبطة بتحسين وتطوير الخدمات المصرفية من خلال الابتكار المالي وكانت النتائج على النحو التالي:
- تعتمد البنوك على الاهتمام بتطوير خدماتها المصرفية الالكترونية لتحقيق رضا العملاء.
  - زيادة الربحية من خلال جذب العملاء وزيادة حصة السوق.
  - ادارة المخاطر من خلال تطوير أدوات جديدة وتقنيات لتقييم وتحليل المخاطر.
  - تحسين كفاءة العمليات من خلال استخدام التقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي لتقليل التكاليف وتحسين سرعة المعاملات.
  - تعمل الابتكارات المالية على الحد من تكاليف العمليات والمخاطر التي تنطوي على المؤسسات المالية، وتهدف الى تقديم خدمات وصيغ جديدة للقروض والمشتقات المالية والتوظيفات المالية، ادارة المخاطر، عمليات الصرف التي يعرضها النظام المالي بأقل تكلفة، كما تعرض هذه الابتكارات للمؤسسات المالية طرقا جديدة للربح.

### التوصيات

في ضوء ما سبق نوصي بما يلي:

- تحسيس العملاء بأهمية ومزايا وسائل الدفع الالكتروني الحديثة.
- تطوير القوى العاملة من خلال توفير التدريب على المهارات اللازمة للابتكار المالي.
- التوسع في اصدار البطاقات البنكية الذكية لاحتوائها على معاملات مصرفية الكترونية تتوفر فيها الحماية.
- رفع مستوى الوعي لدى العملاء.
- توعية المواطن الجزائري على الثقافة البنكية لأن الكثير من الزبائن يفضلون الاقبال على الشبايك بدلا من استخدام البطاقات البنكية الالكترونية.
- الاستثمار في البحث والتطوير لابتكار منتجات وخدمات جديدة.

### آفاق الدراسة

- في اطار دراستنا لهذا الموضوع، لاحظنا أن هناك العديد من المواضيع تحتاج الى المزيد من البحث والتحليل، لذا نقترح هذه المواضيع الآتية لكي تكون مواضيع أبحاث في المستقبل:
- أهمية الهندسة المالية ودورها في ادارة المخاطر في البنوك.
  - مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تطوير الجهاز المصرفي الالكتروني.
  - تبني الإبتكار المالي من قبل بنك الجزائر الخارجي يسمح له بتحسين أدائه المالي ،ويؤدي الى زيادة كفاءته.

## خاتمة

---

- ان تعدد وتنوع استخدام المنتجات المبتكرة في البنوك يؤدي بشكل كبير الى رفع ارباحها باستمرار؛
- وسائل الدفع الالكترونية طورت من أعمال البنوك وعملت على تلبية رغبات واحتياجات العملاء بسرعة واختصار الزمان و المكان، لما لها من مميزات لم تكن موجودة من قبل ساهمت في العديد من النجاحات.

# قائمة المراجع

### قائمة المصادر والمراجع

#### 1- قائمة الكتب:

- عبد الكريم قندوز، الابتكار المالي، مقدمة في الهندسة المالية، الطبعة الاولى، الناشر E-kutub LTd، شركة بريطانية، الطبعة الاولى، أوت 2017.
- محمد عبد الخالق، الادارة المالية والمصرفية، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة الاولى، سنة 2010.
- مراد محبوب، مبارك قرطب، الدليل في ادارة جودة الخدمات المصرفية، دار النشر الفا للوثائق، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2021.
- منير ابراهيم هندی، اساسيات عقود المشتقات، دار المعرفة الجامعية، 2015.

#### 2- قائمة المجلات:

- بوعزة عبد القادر، مسعودي محمد؛ قراءة في ماهية الابتكار المالي والهندسة المالية، مقال منشور في المجلة ASJP.
- سلامة محمد، عبد المعطي، الهندسة المالية ودورها في تقليل مخاطر الاستثمار، مجلة 2023 Journalacadémie.

#### 3- قائمة الملتقيات والمطبوعات:

- مداني أحمد، راتول محمد، دور التوريق كأداة مالية حديثة في التمويل وتطوير البورصة في الجزائر "قراءة في القانون رقم 06-05 الصادر في 20 فبراير 2006 المتضمن توريق القروض الرهنية"، الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات، دراسة حالة الجزائر والدول النامية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ومخبر العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- مجدوب خيرة، محاضرات في مقياس الهندسة المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، مطبوعة موجهة 2020/2019 تيارت.
- خوميحة فتيحة، الهندسة المالية ملخص دروس (محاضرات)، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر إدارة مالية، جامعة أكلي محمد أولحاج؛ البويرة 2022/2021.
- حيرش عبد القادر، محاضرات في الهندسة المالية، جامعة ابن خلدون، تيارت 2018/2017.
- فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات النشر الجامعي الجديد، 2018.

#### 4- قائمة الأطروحات والرسائل والمنكرات:

- فتيحة راشدي، أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة شهادة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف 2019/2018.
- بن احمد لخضر، متطلبات تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع والآفاق)، مذكرة نيل شهادة دكتوراه، فرع علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2012/2011.

## قائمة المراجع

- سقلاب فريدة، التوريق المصرفي كآلية لضمان القروض المصرفية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2016.
- نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 03، 2010.
- لكل معمر، تأثير الابتكارات المالية على أداء الوسطاء الماليين في تنشيط سوق الاوراق المالية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت 2023/2022.
- تبيرة نصر الدين؛ قرواش شرقي؛ أثر الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية - دراسة قياسية لبنك الأردن؛ مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير - تخصص إدارة مالية جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل 2020/2019.
- بوسباطة ريان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك التجارية، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية، مذكرة نيل شهادة ماستر اكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، 2021/2020.
- ايمان بية، سارة وداك، الابتكار والنمو الاقتصادي في الدول العربية (2016/2007)، مذكرة نيل شهادة ماستر اكاديمي، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2018/2017.
- آسيا مرزوق، رونق بوخاتم، أثر الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية للبنوك التجارية، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة 2023/2022.
- سميحة خلو، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية دراسة ميدانية (مقارنة بنك BEA-CPA)، مذكرة نيل شهادة الماستر أكاديمي، شعبة العلوم الاقتصادية، التخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2015 / 2016.
- بوردبالة هاجر، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك -دراسة ميدانية (بنك CPA) في الفترة، 2017/2015، تقرت، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، شعبة علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- بو الشعر مريم، بومعالي أمينة، أثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء، دراسة حالة CPA، وكالة ميلة، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، سنة 2021/2020.
- حميدة مشري، محددات جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية، تقرت ولاية ورقلة، مذكرة نيل شهادة ماستر، شعبة علوم التسيير، تخصص ادارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016.

## قائمة المراجع

- اسحاق تواتي، عبد الباسط دهيمي، الصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ووكالة سطيف، مذكرة نيل شهادة ماستر، شعبة علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، 2021/2020.
- أمال الزاير، خولة بن خليفة، سعاد بريك، أثر جودة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك دراسة مقارنة بنك القرض الشعبي الجزائري وبنك البركة الجزائري لوكالتي الوادي خلال الفترة 2014 - 2016، مذكرة الاستعمال متطلبات شهادة الماستر الاكاديمي شعبة علوم اقتصادية تخصص بنوك - جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي 2016 / 2017.
- زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك خليج الجزائر ( وكالة بسكرة )، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص نفود مالية جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014 / 2015.
- ايمان هاووني نورة بن قديم، دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - سكانسكا، مذكرة نيل شهادة ماستر اكاديمي قسم العلوم المالية والمحاسبة فرع محاسبة ومراجعة - جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة. 2022/2023.
- بونقلا غلام موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر - دراسة حالة البنوك الجزائرية، مذكرة نيل شهادة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص المقاولاتية جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2021/2020.
- شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور انظمة الدفع الالكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية. دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة الفترة 2015- 2018، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي شعبة علوم مالية ومحاسبة، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، 2018/2019.
- صفاء دبوبة، مروى مريان، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز التمويل المالي - دراسة حالة العينة من الجمهور العام في الجزائر، مذكرة نيل شهادة ماستر اكاديمي شعبة مالية ومحاسبة تخصص مالية مؤسسة جامعة العربي التبسي تبسة، 2021/2020.
- مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أدرار BADR، شعبة علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، مذكرة نيل شهادة ماستر، جامعة أحمد درارية، 2019.
- نصيرة بلي، دور المشتقات المالية في تغطية خطر سعر الصرف على البنوك، دراسة مجمع سوسيتي جينيرال خلال الفترة 1998/2015، مذكرة نيل شهادة الماستر العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي جامعة محمد صديق بن يحيى، جيجل، 2016/2017.



## قائمة المراجع

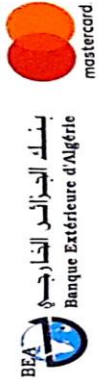
- إفتيسان سليمة، بومراو سميرة، التوريق كآلية لإعادة التمويل، مذكرة نيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم قانون الأعمال، تخصص القانون العام للأعمال، جامعة عبد الرحمان ميرة، 2018.
- بن الساسي هالة، بوبحة سعاد، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة حالة عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، للمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، 2022/2019.
- حموي رميساء، بوالطواطو أمنة، دور الابتكار المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك الاسلامية، دراسة حالة بنك قطر الاسلامي (2016-2017)، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2022/2021.
- قارة بلحول، الرقابة والتدقيق المحاسبي في المؤسسات المالية، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، اطروحة نيل شهادة ماستر اكايمي في علوم المالية والمحاسبة، تخصص التدقيق المحاسبي ومراقبة التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2017/2016.
- 5- النصوص التشريعية:**
- المرسوم رقم 45-162 المؤرخ في 01/10/1967 المتضمن إنشاء البنك الخارجي الجزائري.
- 6- مواقع الانترنت:**

-<https://mawdoo3.com>

- [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

# قائمة الملاحق

## قائمة الملاحق



Découvrez la gamme  
**Mastercard BEA**



### Aperçu des avantages

Paiement Internet
Service d'assistance mondiale Mastercard®
20% de réduction sur Careem
Buy 1 Get 1
Accès aux salons des Aéroports
Jusqu'à 30% de réduction sur ClearTrip
Inscription Premium gratuite dans MyUS + 25%
Starwood Hotels - Nuit d'hébergement gratuite
Offres des Villages de Shopping Outlet Européens Luxe
Mastercard® Airport Concierge
Membre Black du programme DISCOVERY
Service de Conciergerie World Elite™
Privileges Club de Golf de niveau "Gold"

	Prépayée	Classique	Business	Platinum	World Business	World Elite
Paiement Internet	●	●	●	●	●	●
Service d'assistance mondiale Mastercard®	●	●	●	●	●	●
20% de réduction sur Careem	●	●	●	●	●	●
Buy 1 Get 1	●	●	●	●	●	●
Accès aux salons des Aéroports	●	●	●	●	●	●
Jusqu'à 30% de réduction sur ClearTrip	●	●	●	●	●	●
Inscription Premium gratuite dans MyUS + 25%	●	●	●	●	●	●
Starwood Hotels - Nuit d'hébergement gratuite	●	●	●	●	●	●
Offres des Villages de Shopping Outlet Européens Luxe	●	●	●	●	●	●
Mastercard® Airport Concierge	●	●	●	●	●	●
Membre Black du programme DISCOVERY	●	●	●	●	●	●
Service de Conciergerie World Elite™	●	●	●	●	●	●
Privileges Club de Golf de niveau "Gold"	●	●	●	●	●	●

### Mastercard® Airport Concierge World Elite

Demandez le service Mastercard® Airport Concierge et bénéficiez d'un service d'accueil et d'assistance personnalisée "Alert Concierge" pour faciliter votre passage à l'aéroport.

Quo que soit votre moyen de paiement, ou simplement lors d'une correspondance internationale, bénéficiez d'un accès privilégié sur les services Vip dans plus de 470 aéroports à travers le monde.



**McArthurGlen Designer Outlets**  
Vivez l'expérience dans l'un des 26 centres commerciaux ( plus de 3 000 magasins ) de McArthurGlen et achetez des vêtements jusqu'à 70 % moins chers auprès de vos magasins préférés, regroupant les plus grandes marques de luxe.

De plus, de nombreux cafés et restaurants gastronomiques vous permettront de faire une halte shopping idéale !

\* Les avantages adossés aux cartes sont partiellement mentionnés, à lire indicatif et variant selon le type de carte et en fonction des offres périodiques des partenaires adhérents.

### Comment souscrire ?

- Choisissez la carte Mastercard BEA qui vous convient;
- déposez votre demande au niveau de l'agence domiciliaire de votre compte devise;
- récupérez les conditions générales d'utilisation de votre carte Mastercard BEA;
- récupérez votre carte et votre code confidentiel (PIN Mailer) dans des enveloppes séparées.



## Mastercard BEA,

La Mastercard BEA est une carte qui permet aux détenteurs d'effectuer à l'étranger, des opérations de retraits sur les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) affichant le logo Mastercard, de procéder auprès des commerçants, à des paiements de proximité sur TPE, mais également, via internet sur les sites marchands étrangers en toute sécurité, 24H/24 et 7J/7.

L'offre Mastercard de la BEA se caractérise par une large gamme de cartes, selon votre besoin, à savoir :

**Mastercard Prepaysé**      **Mastercard Classique**  
**Mastercard Platinum**      **Mastercard World Elite**  
**Mastercard Business**      **Mastercard World Business**

### Fonctionnalités

Etre porteur d'une carte Mastercard BEA c'est profiter :

- de la possibilité d'utiliser sa carte grâce à un réseau d'acceptation englobant 210 pays, dont 36 millions de commerçants physiques et 2,4 millions de DAB/GAB;
- d'un moyen de paiement et de retrait sécurisé et renforcé grâce à la technologie CHIP and PIN;
- de paiements sur internet sécurisés via PAYPAL;
- d'un service d'assistance mondial Mastercard<sup>®</sup>;
- de bénéficier d'une avance de fond d'urgence en moins d'une heure auprès de 250 000 sites Western Union à travers le monde;
- d'une assurance médicale de voyage pour les incidents imprévus;
- d'offres promotionnelles spéciales Mastercard et d'autres avantages tarifaires uniques (Priceless Cities, Buy One, Get one...).

## La carte bancaire qui vous correspond...

### Principaux avantages\*

#### Priceless™ Cities

Créée sur mesure pour les détenteurs de carte Mastercard, Priceless Cities se compose d'une collection unique de milliers d'expériences et d'offres dans plus de 40 villes et pays à travers le monde. Des repas aux voyages en passant par les divertissements, profitez d'un accès exclusif.

Pour plus de détails, créez un compte sur [priceless.com](http://priceless.com) et sélectionnez votre ville d'intérêt.

#### World Elite Mastercard Lounge Program

Voyager doit toujours être un plaisir. Et c'est le cas avec le programme World Elite™ Mastercard® Lounge.

En présentant votre carte World Elite Mastercard dans les salons participants, vous recevez :

- une adhésion gratuite au salon d'aéroport LoungeKey avec rafraichissements et collations gratuits;
- un accès illimité et gratuit pour vous et un invité prépaiement accompagnateur (par visite) à plus de 1000 salons LoungeKey, dans plus de 450 villes à travers 135 pays dans le monde ;
- un accès aux installations d'affaires - courrier électronique, Internet, téléphones, télécopieurs et espace de conférence dans certains salons.

#### MyUS™ Premium MyUS

L'adhésion Premium MyUS vous permet d'acheter sur des sites Web américains et de vous faire livrer ces achats à des tarifs d'expédition réduits.

## et vous simplifie la vie au quotidien.

#### Booking.com

Booking.com connecte de manière transparente des millions de voyageurs à des expériences mémorables, à une variété d'options de transport et à des lieux de séjour incroyables.

Booking.com est disponible en 43 langues et propose plus de 6,2 millions de maisons, appartements et autres hébergements uniques.

Utilisez votre Mastercard pour réserver votre prochain séjour ou vos prochaines vacances sur Booking.com et bénéficiez de remises dans des centaines de milliers de établissements locaux et dans le monde.

#### CHIC OUTLET SHOPPING

### Offres des Villages de Shopping

### Outlet de Luxe Européens

La Collection des Villages Chic Outlet Shopping® est devenue synonyme de marques de luxe implantées dans un décor agréable en plein air, à la façon d'un village.

Des grandes marques mondiales offrent des prix réduits de -60%, et souvent davantage, du prix d'origine conseillé, dans des boutiques aménagées avec élégance et luxe, et ce, durant toute l'année.

#### Buy One Get One

### Offres Mastercard 1 gratuit pour 1 acheté

### «Buy One Get One» Middle East & Africa

Des centaines de prestations gratuites après achat du 1er article, sont proposées au Moyen-Orient et en Afrique dans les hôtels, les restaurants et les spas haut de gamme.



**GÉNÉRALES :**

Le crédit immobilier est octroyé à moyen et long terme et peut être utilisé pour l'acquisition, la construction, l'amélioration ou le financement des biens immobiliers.

**PERSONNES ÉLIGIBLES :**

Le crédit immobilier est octroyé exclusivement aux personnes physiques répondant aux critères d'éligibilité suivants :

- Être de nationalité algérienne (résident ou non résident) ;
- Être âgé de 20 ans au maximum à la date de la demande du crédit ;
- Avoir une activité stable et justifier d'un revenu régulier ;
- Avoir un salaire ou un revenu net égal ou supérieur à une fois et demie (1,5) le SMIG ;
- Disposer d'un apport personnel.

**NATURE DES OPÉRATIONS À FINANCER :**

Le crédit immobilier est destiné principalement au financement des opérations immobilières portant sur :

- La construction d'un logement individuel ;
- L'acquisition sur plan d'un logement à usage d'habitation de type collectif ou semi-collectif et individuel, auprès des promoteurs immobiliers ;
- L'acquisition d'un logement neuf fini, auprès d'un promoteur immobilier ;
- L'acquisition d'un logement auprès d'un particulier ;
- L'extension d'un logement individuel ;
- L'aménagement d'un logement ;



**CONDITIONS DE FINANCEMENT :**

**MONTANT DU CRÉDIT :**

Le crédit immobilier octroyé au client est déterminé en fonction :

- Du coût du bien à financer ;
- Des revenus et de l'âge de l'emprunteur ;
- Eventuellement des revenus de la personne qui se porte caution solidaire et qui peut être le conjoint, un ascendant, un descendant ou un des collatéraux (frère ou sœur).

Le montant du crédit immobilier octroyé, ne peut excéder 90 % du coût global, quel que soit la nature du bien à financer.

La valeur du terrain et le devis des travaux à réaliser sont pris en considération dans le calcul de ce taux de financement dans les opérations de construction, d'extension ou d'aménagement.

Dans le cas où l'âge de l'emprunteur est inférieur ou égal à quarante (40) ans, le montant du crédit immobilier octroyé peut aller jusqu'à 100 % de la valeur du bien, objet du financement et/ou du bien hypothéqué, et ce, dans la limite de sa capacité de remboursement.

**APPORT PERSONNEL :**

L'apport personnel de l'emprunteur doit représenter au minimum 10 % du coût global du financement.

Pour l'emprunteur dont l'âge est inférieur à quarante (40) ans, l'apport personnel de 10 % est pas exigé, sauf dans le cas où ce dernier souhaiterait bénéficier de l'octroi d'un crédit à un taux bonifié.

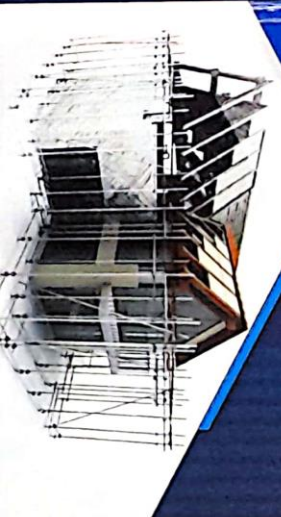
**DURÉE DU CRÉDIT :**

La durée de remboursement du crédit immobilier est fixée au maximum à quarante (40) ans, quel que soit la nature de l'opération à financer, dans la limite d'âge de 75 ans.



**DIFFÉRÉ DE PAIEMENT :**

MATURE DU FINANCEMENT	DURÉE DU DIFFÉRÉ
Acquisition d'un logement auprès d'un particulier	Jusqu'à 03 mois
Acquisition d'un logement neuf fini auprès d'un promoteur immobilier	Jusqu'à 12 mois
Construction d'un logement individuel	Jusqu'à 24 mois
Acquisition d'un logement en vente sur plan auprès d'un promoteur immobilier	Jusqu'à 36 mois





### REMBOURSEMENT DU CRÉDIT :

La caution solidaire est admise en vue de cumuler les revenus mensuels nets lors du calcul du montant du crédit à octroyer et de sa mensualité (remboursement). Elle concerne le conjoint, l'ascendant, le descendant ou le collatéral.

REVENUS MENSUELS NETS (ÉVENTUELLEMENT CUMULÉS)	MONTANT DE LA MENSUALITÉ EN POURCENTAGE DES REVENUS
Inférieur ou égal à quarante mille Dinars (40.000DA) ;	30%
Supérieur à quarante mille Dinars (40.000DA) et inférieur ou égal à 150.000 DA ;	40%
Supérieur à cent cinquante mille Dinars (150.000 DA) et inférieur ou égal à 160.000 DA	50%
Supérieur à 160.000 DA.	55%

Le remboursement par anticipation (total ou partiel) est admis et se fera sur une simple demande de l'emprunteur.

### GARANTIES EXIGÉES :

Les garanties obligatoires assorties à l'octroi du crédit immobilier portent sur l'hypothèque de 1er rang au profit de la Banque :

- Du bien immobilier financé, dans le cas d'une acquisition ou d'un aménagement de logement ;
- Du terrain d'assiette, élargie à la construction dès sa réalisation, dans le cas d'une auto-construction ou d'une extension de logement ;
- D'un autre bien immobilier, appartenant au demandeur du crédit ou éventuellement à son conjoint, en l'absence du titre de propriété du bien à financer ; celui-ci devra faire l'objet d'une expertise et d'une évaluation préalable par un bureau d'études agréé, dont les frais y relatifs, sont à la charge de l'emprunteur.

Un taux d'intérêt préférentiel est accordé aux clients de la Banque détenteurs d'un compte en mouvement depuis au moins deux (02) années.

### ASSURANCES EXIGÉES :

Pour tout type d'opération de financement immobilier, les assurances exigées concernent :

- L'assurance contre le risque d'insolvabilité définitive du client contractée auprès de la Société de Garantie des Crédits Immobiliers - SGCI ;
- L'assurance contre le risque de décès et le risque d'invalidité absolue et définitive (IAD) du client contractée auprès de la Société d'assurance Taamline Life Assurance - TALA.

**BEA, une Banque à la hauteur de vos aspirations**

DOSSIER À FOURNIR ET PLUS D'INFORMATIONS SUR  
[WWW.BEA.DZ](http://WWW.BEA.DZ)

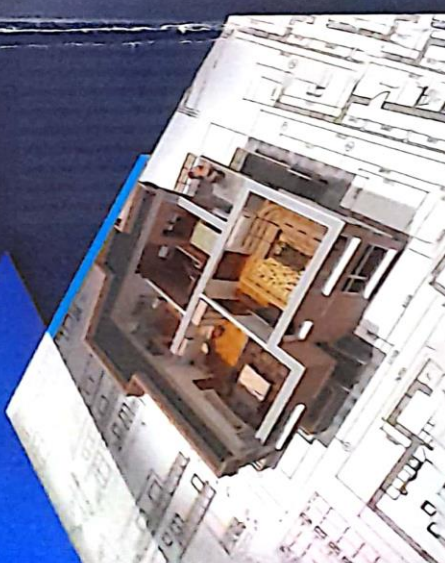
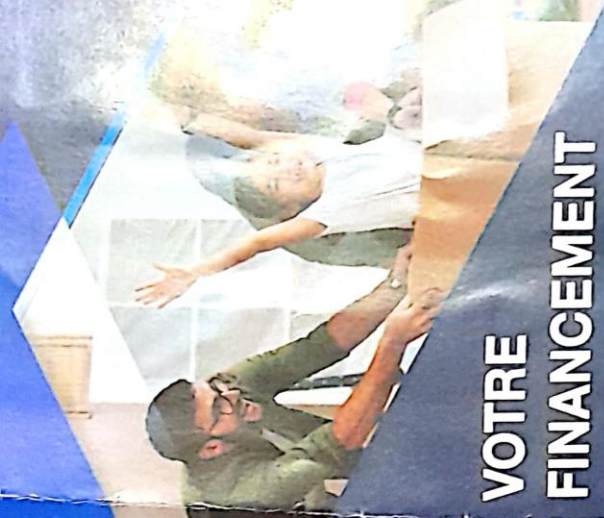


بنك الجزائر الخارجي  
Banque Extérieure d'Algérie

## DÉCOUVREZ LE CRÉDIT IMMOBILIER BEA

- ACQUISITION
- CONSTRUCTION
- EXTENSION
- AMÉNAGEMENT

**VOTRE FINANCEMENT SUR-MESURE**





### APPORT PERSONNEL :

L'apport personnel de l'emprunteur doit représenter **10 % minimum du prix de vente TTC** du bien à acquérir.

### DURÉE DU CRÉDIT :

La durée du crédit à la consommation est comprise entre **trois (03) mois au minimum et quarante huit (48) mois au maximum**, à compter de la date de l'octroi du crédit.

### REMBOURSEMENT DU CRÉDIT :

Le montant de remboursement du crédit s'effectue par mensualité constante constituée du principal, intérêts et taxes éventuelles et ne peut être **supérieure à 30 %** des revenus mensuels nets de l'emprunteur.

Le remboursement par anticipation (**total ou partiel**) est admis et se fera sur une simple demande de l'emprunteur, **quinze (15) jours avant l'engagement du remboursement**.

### GARANTIES ET ASSURANCES :

Les garanties obligatoires associées à l'octroi du crédit à la consommation portent sur la délégation au profit de la banque de :

- L'assurance contre le risque d'insolvabilité, souscrite au nom du bénéficiaire du crédit auprès de la Compagnie Algérienne des Assurances - CAAT ;
- L'assurance contre le risque de décès et le risque d'invalidité absolue et définitive souscrite au nom de l'emprunteur, auprès de la société « TALA Assurance ».

DOSSIER À FOURNIR ET PLUS D'INFORMATIONS SUR

[WWW.BEADZ](http://WWW.BEADZ)



بنك الجزائر الخارجي  
Banque Extérieure d'Algérie



CRÉDIT À LA CONSOMMATION

BEA

*Nous contribuons  
à votre confort !*

PRINCIPAUX PARTENAIRES

ENIEM Romair ALFA ROMEO FRS Kowler

## CRÉDIT À LA CONSOMMATION ÉQUIPEMENTS BEA

### CONDITIONS GÉNÉRALES :

Le CRÉDIT À LA CONSOMMATION EST UNE SOLUTION DE FINANCEMENT DESTINÉE À L'ACQUISITION DE BIEN DE CONSOMMATION (MEUBLES, ELECTROMÉNAGERS...)

### CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ :

Le crédit à la consommation est octroyé aux particuliers devant répondre aux critères d'éligibilité suivants :

- Etre de nationalité algérienne et résident ;
- Avoir un revenu permanent et régulier au moins égal au Salaire National Minimum Garanti (SNMG), pour les salariés et retraités ;
- Avoir au moins une année d'activités au moment de l'octroi du crédit pour les salariés ;
- Avoir au moins (03) années d'activités successives, lors de la demande de crédit pour les travailleurs exerçant à titre temporaire ;
- Avoir un revenu mensuel net supérieur ou égal au SNMG, pour les personnes exerçant des professions libérales et commerçants ;
- Etre âgé de 70 ans au maximum à la date de la demande de crédit ;
- Disposer d'un apport personnel.

Ce crédit est destiné pour toute personne physique qui, pour l'acquisition d'un bien, agit dans un but privé en dehors de ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales.

**LE BÉNÉFICIAIRE DU CRÉDIT DOIT OBLIGATOIREMENT AVOIR UN COMPTE AUX GUICHETS DE LA BEA.**

### ENTREPRISES ET PRODUITS ÉLIGIBLES :

Sont éligibles au crédit à la consommation les biens fabriqués par des entreprises qui exercent une activité de production sur le territoire national et qui produisent ou assemblent en Algérie des biens destinés aux particuliers.

**La liste des biens éligibles au crédit à la consommation concerne :**

- Les produits électroniques et électroménagers ;
- Les meubles et accessoires maison ;
- Céramique et céramique sanitaire.

Les factures présentées par le client doivent être conformes à la réglementation en vigueur et doivent être accompagnées d'une attestation délivrée par l'entreprise certifiant que le bien objet du crédit est produit ou assemblé en Algérie.

La liste des entreprises éligibles est communiquée et actualisée par la Banque périodiquement, via ses différents canaux de communication.

### CONDITIONS DE FINANCEMENT :

#### MONTANT DU CRÉDIT :

Le montant du crédit est déterminé en fonction :

- Du coût du bien à acquérir ;
- Du revenu du bénéficiaire ;
- De la capacité de remboursement du bénéficiaire, qui ne doit en aucun cas dépasser 30% du revenu mensuel.

Le montant du crédit est limité à 90% de la valeur des biens à acquérir et peut atteindre un montant maximum d'un million cinq cent mille DA (1.500.000 DA).



قائمة الملاحق

Direction Régionale De Mostaganem

DIRECTION REGIONALE MOSTAGANEM	REALISATION AU 31/12/2023	OBJECTIF
RESSOURCES DINARS (KDA )	2 044 610	3 000 000
RESSOURCES DEVISES (KDA )	878 821	900 000

SOUSCRIPTION BDC (KDA)	DU 01/01/2023 AU 31/12/2023	SOLDE AU 31/12/2023
	10 350	30 700

DAT (KDA)	DU 01/01/2023 AU 31/12/2023	SOLDE AU 31/12/2023
Dinars	0	1 000
Devises ( contre valeurs dinars )	13 749	78 679

NOMBRE DE COMPTES	DU 01/01/2023 AU 31/12/2023	OBJECTIF
	1 139	800

NOMBRE DE COMPTES	DU 01/01/2023 AU 31/12/2023	NOMBRE DE COMPTE SOLDE ZERO (0) DU 01/01/2023 AU 31/12/2023
CCB	21	
DEPOT	300	13
LIVRET EPARGNE	119	
DEVISES	732	12
DISPOSITIFS	48	
COMPTES CEDAC	0	
INR	0	
TOTAL	1220	25

PRODUIT	DU 01/01/2023 AU 31/12/2023	OBJECTIF
CARTE CIB	849	800
MASTERCARD	127	70
OGA	166	100
TPE	29	25

NOMBRE DE DOSSIER IMMOBILIER	DU 01/01/2023 AU 31/12/2023
	6
NOMBRE DE DOSSIER PME/PMI HORS CAUTION	0

CHIFFRE D'AFFAIRE KDA	LE MOIS DE DECEMBRE
2074	



بنك الجزائر الخارجية  
Banque Extérieure d'Algérie



Situation des cartes CIB du 01/02/2024 au 29/02/2024 au  
29/02/2024

Région	AGENCE	Du 01/02/2024 au 29/02/2024					
		Nombre de cartes vendues (confectionnées)	Nombre de demande introduite durant le Mois	Nombre de commande cumulées non satisfaites	Cartes CIB en stock	Nombre de cartes renouvelées des comptes sans mouvement	Nombre de cartes renouvelées des comptes clôturés (ou en instance de clôture)
MOSTAGANEM	tiaret tour 108	974	22	0	168	0	0
	Total	974	22	0	168	0	0



## DMP - Monétique

### Chéquier

Pour commander un chéquier

[Voir plus](#)

### CIB

Pour consulter les informations sur les cartes CIB

[Voir plus](#)

### DAB/GAB

Pour accéder aux services des distributeurs automatiques de billets

[Voir plus](#)

### TPE/TVP (Web Marchand)

Pour gérer les terminaux de paiement électronique

[Voir plus](#)

### Gestion des TPE

Gestion des TPE Banque Extérieure d'Algérie





## Bienvenue sur le site Monétique

Code Agence :

00069



Nom Utilisateur :

Mot de passe :

ACCEDER

## ملخص الدراسة

حاولت هذه الدراسة ابراز الأهمية البالغة للابتكار المالي في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية خصوصا في الوقت الراهن، مما يجعله العنصر الاساسي الاول في تحقيق الميزة التنافسية، فعلى اثر ذلك يمكن القول أن كسب حصص سوقية وايرادات للمؤسسات مرهون بمدى تطبيقها لذا تسعى مختلف البنوك العامة والخاصة الى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الرفع من قدراتها التنافسية وتحقيق الريادة والتميز.

كما بينت هذه الدراسة أن للابتكار المالي أهمية واضحة في نجاح تلك البنوك واسهامه في تحويلها من بنوك ذات خدمات تقليدية الى بنوك ذات خدمات الكترونية تنتهج وتطبق تقنيات جديدة، وذلك باعتمادها على الوسائط الالكترونية باعتبارها وسيلة هامة لتقدم وتطور المؤسسات المالية، في وقت يعد فيه التطور الرقمي أهم سبيل لتحقيق الرقي والتطور في مختلف المجالات.

**الكلمات المفتاحية:** الابتكار المالي، الخدمات المصرفية، تكنولوجيا المعلومات، التحول الرقمي.

## Abstrat:

This study attempted to highlight extreme importance of financial innovation in improving banking services in Algerian banks, especially at the present time, which makes it the first essential element in achieving competitive advantage. As a result, it can be said that gaining market shares and revenues for institutions depends on the extent of their application, so various public banks seek this study also showed that financial innovation is clearly important in the success of these banks and its contribution to transforming them from banks with traditional services to banks with electronic services that adopt and implement new technologies, by relying on media.

Electronic technology is considered an important means of progress and development of financial institutions, at a time when digital development is the most important way investigating progress and development in various situations.

**Available words:** financial innovation, banking, information technology, digital transformation.